

SLA PROTOKOLL

Átlátható videógyártási és szolgáltatási szint megállapodás

A Space Marketing és a Megbízó közötti együttműködés operatív, technikai és elszámolási garanciái, szerződésmellékletként is alkalmazható formában.

Dokumentum azonosító

B2B videógyártási SLA & Elszámolási keretrendszer

Szolgáltató

Space Marketing / tiktokmarketing.hu

Formátum

Szerződésmellékletként és letölthető B2B Lead Magnetként alkalmazható dokumentum

1. Preambulum és célkitűzés

Jelen Szolgáltatási Szinti Megállapodás (SLA) a Space Marketing és a Megbízó közötti együttműködés operatív, technikai és elszámolási garanciáit rögzíti. A protokoll célja a teljes átláthatóság biztosítása, a határidők szigorú tartása, valamint a Megbízó időráfordításának minimális szinten (havi legfeljebb 4–5 óra) tartása.

2. Szolgáltatási szintek és gyártási határidők (SLA Mátrix)

GYÁRTÁSI FÁZIS	MUNKAFOLYAMAT LEÍRÁSA	FELELŐS	TELJESÍTÉSI HATÁRIDŐ (SLA)	ELTÉRÉS / KÉSEDELMI SZANKCIÓ
1. Fázis: Scriptek	Havi tématerv és a csomagnak megfelelő 6, 10 vagy 12 db forgatókönyv kidolgozása	Space Marketing	A tárgyhót megelőző hónap 20. napjáig	24 órán túli csúszás esetén 5% jóváírás a havidíjból
2. Fázis: Jóváhagyás	Forgatókönyvek szakmai ellenőrzése és jóváhagyása a teleprompterre	Megbízó	Kézhezvételtől számított 3 munkanap	Késedelem esetén a forgatási nap átütemezésre kerül
3. Fázis: Forgatás	Helyszíni 4K videófelvétel teleprompterrel, világítással, hangtechnikával	Közös	Előre egyeztetett fix napon, max. 3–4 óra	Stáb késése esetén kötbérmentes pótnap és díjkezdvmény
4. Fázis: Vágás	Nyersanyagok vágása, feliratozása, hangeffektézése, dinamikus B-roll	Space Marketing	Forgatást követő 5 munkanapon belül	Napi 2% munkadíj-levonás határidőn túli csúszás esetén
5. Fázis: Korrekciók	2 ingyenes javítási kör (vágási pontok, feliratok, zene módosítása)	Space Marketing	Kéréstől számított 24–48 órán belül	Javítási körök azonnali prioritással futnak
6. Fázis: Publikálás	Jóváhagyott anyagok ütemezett közzététele és közösségi moderáció	Space Marketing	Tartalomnaptár szerint napra pontosan	100% ütemezési garancia

3. Technikai és minőségi szabványok (Infrastruktúra Garancia)

A Szolgáltató vállalja, hogy a gyártás során kizárólag professzionális, ipari sztenderd technikát alkalmaz:

- ✓ Képrögzítés: Minimum 4K 10-bit felbontású dedikált kamerarendszer professzionális optikákkal (okostelefonos felvétel kizárva, kivéve ha natív UGC formátum indokolja).
- ✓ Szövegmondás: Nagy fényerejű, kamerára integrált teleprompter (súgó gép) biztosítása minden jelenethez, a szövegtanulás és a bakik kizárására.
- ✓ Hangrögzítés: 32 bites lebegőpontos (float), kétcsatornás vezeték nélküli adó-vevő mikroportok szél- és környezeti zajszűréssel, üzemcsarnoki vagy irodai körülmények között is tiszta beszédhanggal.
- ✓ Világítás: Mobil LED fényformálók (key light, rim light, fill light) a helyszín adottságaihoz igazítva.
- ✓ Adatbiztonság: Dupla mentési protokoll (két független fizikai meghajtó) a forgatás helyszínén azonnal a leállást követően.

4. Ügyféli időbefektetési limit (Time-Cap Garancia)

A Szolgáltató garantálja, hogy a folyamat a Megbízó vezetői vagy szakértői állományától havonta legfeljebb 4–5 óra tiszta időt vesz igénybe:

5. Havi csomagok és garantált teljesítményszintek (KPI)

Amennyiben az adott tárgyhónapban a publikált videók összessége nem éri el a szerződésben rögzített minimális megtekintési szintet (feltéve, hogy a hirdetési fiókban nem történt külső korlátozás), a Szolgáltató a havi munkadíj 100%-át visszatéríti, vagy díjmentes pótgyártással kompenzálja a lemaradást.

CSOMAG NEVE	HAVI VIDEÓSZÁM	GARANTÁLT ORGANIKUS ELÉRÉS / HÓ	REPORTING RENDSZER	HAVI SZOLGÁLTATÁSI DÍJ
Starter	6 db szakértői videó	Min. 200.000+ megtekintés	Havi Data Studio export	360.000 Ft + Áfa
Medium	10 db szakértői videó	Min. 500.000+ megtekintés	Valós idejű élő Data Dashboard	555.000 Ft + Áfa
Pro	12 db szakértői videó	Min. 1.000.000+ megtekintés	Élő Dashboard + Kétheti stratégiai hívás	675.000 Ft + Áfa

6. Transzparens elszámolás és reporting protokoll

- ✓ Élő Data Studio Dashboard: A Szolgáltató a szerződéskötést követő 72 órán belül megosztja a zárt, kizárólag a Megbízó számára hozzáférhető élő analitikai felületet.
- ✓ Riportált metrikák:
- ✓ Átlagos nézőmegtartási ráta (külön kiemelve a 0–3 másodperces horoghatékonyságot).
- ✓ Teljes megtekintési idő és átlagos nézési időtartam videónként.
- ✓ Profilkattintások, bio linkre történő kattintások és közvetlen weboldali átirányítások száma.
- ✓ Megszerzett követők és a célközönség demográfiai bontása (életkor, nem, földrajzi eloszlás).
- ✓ Zéró adatkozmetikázás: A riportok nem statikus képernyőképekből vagy manuális Excel-táblákból állnak, hanem közvetlenül a TikTok Events API és a Google Analytics 4 (GA4) adataiból frissülnek automatikusan.

7. Jóváhagyási záradék (Aláírási sablon)

Kelt Budapest, 2026. _____

• Megbízó képviselője

(Cégszerű aláírás)

• Space Marketing / Szolgáltató képviselője

(Cégszerű aláírás)