**Dyddiad cyhoeddi:** 10 Hydref 2024

**Cais Rhyddid Gwybodaeth 245/24**

**Rydych chi wedi gofyn y canlynol i ni...**

**1) Ydych chi’n defnyddio llwyfan rheoli cyfryngau cymdeithasol?**

**2) Os ydych, pa adnodd ydych chi’n eu defnyddio?**

**3) Beth yw eich gwariant blynyddol ar adnodd rheoli cyfryngau cymdeithasol?**

**4) Ar ba ddyddiadau mae eich contract gyda’ch cyflenwr presennol yn dod i ben (mis a blwyddyn)?**

**5) Ydych chi’n defnyddio llwyfan gwrando cymdeithasol /monitro cyfryngau?**

**6) Os ydych, pa adnodd ydych chi’n eu defnyddio?**

**7) Beth yw eich gwariant blynyddol ar adnodd gwrando cymdeithasol /monitro cyfryngau?**

**8) Ar ba ddyddiadau mae eich contract gyda’ch cyflenwr presennol yn dod i ben (mis a blwyddyn)?**

**9) Pwy yw’r uwch swyddog sy’n gyfrifol am reoli’r contractau hyn?**

**YMATEB**

Cwestiwn 1

Ydyn

Cwestiwn 2

Ar hyn o bryd rydym yn defnyddio Conversocial, gan Verint, fel ein system rheoli cyfryngau cymdeithasol / llwyfan asiant – mae’r holl gyswllt â chwsmeriaid o’n Sianeli Cyfryngau Cymdeithasol a’n rhif WhatsApp yn cael eu symud i ddangosfwrdd Verint ac yna rydyn ni’n ymateb o’r fan honno.  Mae ein tîm canolfan gyswllt arall yn defnyddio Hootsuite. Fodd bynnag, byddwn yn symud at ddatrysiad canolfan gyswllt gyfun, gan gynnwys Rheoli Cyfryngau Cymdeithasol, sef NICE Cxone a gyflenwir gan FourNet pan ddaw ein contract gyda Verint i ben.

Cwestiwn 3

Contract Verint yn weithredol am 12 mis o 1 Hydref 2023 ymlaen am £31,815.60.

Estyniad 3 mis yn weithredol o 1 Hydref 2024 ymlaen am £8,590.21.

Hootesuite £1,500.

Mae Cxone yn costio £19,768.80.

Cwestiwn 4

Mae’r contract presennol gyda Verint yn dod i ben ddiwedd y mis hwn, roedd yn weithredol am ddeuddeg mis o 1 Hydref 2023 ymlaen. Fodd bynnag, gofynnwyd am estyniad o dri mis o 1 Hydref 2024 ymlaen.

Mae contract Cxone yn weithredol am bum mlynedd o 17 Rhagfyr 2023 ymlaen.

Cwestiwn 5

Ydyn

*Parhad...*

Cwestiwn 6

Ar hyn o bryd rydym yn defnyddio Monitro Cyfryngau: Press Data,WordNerds a Hootesuite

Cwestiwn 7

WordNerds £59,580

Hootesuite £1,500

Monitro Cyfryngau: Press Data £662 y mis (£750 gyda TAW)

Cwestiwn 8

WordNerds ar waith am 12 mis o 24 Mai 2024.

Mae gennym gytundeb hyblyg gyda Hootsuite felly nid ydym wedi ein clymu am unrhyw gyfnod.

Monitro Cyfryngau; Contract 2 flynedd gyda Press Data o ddechrau 2022 ac wedi derbyn yr opsiwn i ymestyn am 3edd flwyddyn

Cwestiwn 9

Sian Shepherd & James Williams

Gobeithio y bydd y wybodaeth hon yn ddefnyddiol i chi.

Yn gywir,

**Trafnidiaeth Cymru**

**Hawliau Apelio**

Os ydych chi’n anhapus â’r ffordd y cafodd eich cais ei drin a’ch bod chi’n dymuno gwneud cwyn neu wneud cais am adolygiad o’n penderfyniad, ysgrifennwch at y Pennaeth Rhyddid Gwybodaeth naill ai yn Trafnidiaeth Cymru, 3 Llys Cadwyn, Pontypridd, CF37 4TH neu freedomofinformation@tfw.wales. Rhaid i’ch cais gael ei gyflwyno cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y llythyr hwn. Os nad ydych chi’n fodlon ar ganlyniad yr adolygiad mewnol, mae gennych hawl i wneud cais yn uniongyrchol i’r Comisiynydd Gwybodaeth am benderfyniad.

Gallwch chi gysylltu â’r Comisiynydd Gwybodaeth yn Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth, Wycliffe House, Water Lane, Wilmslow, Cheshire, SK9 5AF neu gallwch chi gysylltu â Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth drwy adran ‘Gwneud Cwyn’ eu gwefan ar y ddolen hon: [https:/ico.org.uk/make-a-complaint/](https://ico.org.uk/make-a-complaint/)

Yr adran berthnasol i’w dewis fydd "Gwybodaeth Swyddogol neu Gyhoeddus".