

## TEKNİK ŞARTNAME

### SAP Modül Destek Hizmetleri Tedariği

#### 1. Kapsam

Bu şartname İstanbul Kültür Üniversitesi için gerekli aşağıda belirtilen SAP Modüllere ilişkin Destek Hizmetleri ile ilişkili taleplerin satın alınması işlerini kapsamaktadır.

- FI-AA , CO, BPC, BW-BO, SD, MM, PM, HR, ABAP, FIORI, PORTAL NETWEAVER, JAVA, ADOPE FORMS, FICA(Contract Accounting), CRM, ABAP

#### 2. Tanımlar

- İDARE İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
- YÜKLENİCİ: İşi yüklenecek olan gerçek ya da Tüzel Kişi

#### 3. SAP Modül Destek Hizmetleri Genel İstekler

1. YÜKLENİCİ tüm destek hizmetlerinin yönetimi ve gerekli eskalasyonu işlerinde bir dedike proje yöneticisi atayacaktır. İlgili yönetici sözleşme süresince alınacak hizmetin teknik süreçlerinden ve raporlanmasından sorumlu olacaktır. YÜKLENİCİ proje yöneticisi teknik süreç eskalasyonlarını İDARE'nin proje için kendi bünyesinde tespit ettiği en fazla bir personel üzerinden İDARE ye iletmekle yükümlü olacaktır.
2. YÜKLENİCİ; sermaye şirketi şeklinde kurulmuş olmalı, ortaklık yapısı şeffaf ve açık olmalıdır.
3. YÜKLENİCİ; SAP Platin Çözüm Ortağı olmalıdır.
4. YÜKLENİCİ, destek hizmetini gerçekleştirebilecek personele, gerekli teknik donanım, belge ve kayıt düzenine sahip olmalıdır.
5. İşbu şartnamede tarif edilen hizmet 3(üç) yıl süreyle alınacaktır.
6. YÜKLENİCİ, destek hizmetlerinin gerçekleştirilmesi ve takibinde kendi destek sistemini temel araç olarak kullanmalıdır.
7. YÜKLENİCİ, en az 1(bir) hafta önceden planlama yapılması şartıyla, belirlenen danışmanları görevlendirmekle sorumludur.
8. YÜKLENİCİ, yerinde destek planında ilgili gün için 8(sekiz) saatlik plan yapmalıdır.
9. YÜKLENİCİ, teklifini TRY cinsinden verecektir. Ek olarak danışmanın ihtiyacı olabilecek tüm yol ve konaklama giderleri Yükleniciye aittir

#### 4. SAP Modül Destek Hizmetleri için Teknik Gereksinimler

1. YÜKLENİCİ, madde 1'de belirtilen genel anlamda sistemde süreç değişikliği, fonksiyonlitede değişikliği, gibi destek kurgusu içerisinde yer alan aşağıdaki hizmetleri sağlayacaktır:
  - a. Günlük operasyonların gerçekleştirilmesi sırasında kullanıcıların karşılaştıkları uyarılama gerektirmeyen her türlü sorun.
  - b. Program hataları ve program değişikliklerinden kaynaklanan problemler.
  - c. Periyodik olarak yapılan işlemler (ay kapanışları, yıl kapanışları vs).
  - d. Sistem performans bakımları
  - e. Sistem kaynaklı hatalarla ilişkili ve ABAP/Fiori kaynağı gerektiren güncelleme işlemleri
  - f. Müşteri hatası kaynaklı ve ABAP/Fiori danışman kaynağı gerektirmeyen güncelleme işlemleri

g. Hesap uyarlamaları

- h. Çıktı türü tablosu ile ilgili değişiklikler
  - i. Tablo bakım yetkileri ile ilgili talepler
  - j. Yeni Fonksiyonalitye Geliştirme
  - k. Mevcut Fonksiyonalityenin İyileştirilmesi
  - l. Mevcut Fonksiyonalityedeki Hataların Giderilmesi
  - m. Uyarlamalar
2. YÜKLENİCİ, SAP belirtilen modüllerdeki ABAP/Fiori geliştirmelerini SAP standartlarına uygun geliştirecektir.