

# SABANCI ÜNİVERSİTESİ

## TEKNİK ŞARTNAME

(SAP Modül, Abap ve Basis Destek Hizmetleri Tedariği)

### 1. Kapsam

Bu şartname Sabancı Üniversitesi için gerekli aşağıda belirtilen SAP Modüllerine ilişkin Destek Hizmetleri ile ilgili taleplerin satın alınması işlerini kapsamaktadır.

- FI-AA , CO, FM, HR , MM, PM, PS , BW, SD, ABAP, BASIS

### 2. Tanımlar

- İDARE : Sabancı Üniversitesi
- YÜKLENİCİ: İşi yüklenecek olan gerçek ya da Tüzel Kişi

### 3. SAP Modül Destek Hizmetleri Genel İstekler

1. YÜKLENİCİ tüm destek hizmetlerinin yönetimi için bir 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 Çözüm Ortağı olmalıdır.
4. YÜKLENİCİ, destek hizmetini gerçekleştirebilecek personele, gerekli teknik donanıma, belge ve kayıt düzenine sahip olmalıdır.
5. İşbu şartnamede tarif edilen hizmet ..... süreyle alınacaktır.
6. YÜKLENİCİ, en az 3 gün önceden planlama yapılması şartıyla, belirlenen danışmanları görevlendirmekle sorumludur.
7. YÜKLENİCİ, yerinde destek planında ilgili gün için en az 4(dört) saat saatlik plan yapmalıdır.
8. YÜKLENİCİ, uzaktan erişim planında en az 1(bir) saat plan yapabilmelidir.
9. YÜKLENİCİ, teklifini TRY cinsinden verecektir.

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

1. YÜKLENİCİ, madde 1'de belirtilen SAP modülleri ile ilgili genel anlamda süreç değişikliği, fonksiyonlari değişikliği, uyarlama, geliştirme ve destek kurgusu içerisinde yer alan aşağıdaki hizmetleri sağlayacaktır:
  - a. Günlük operasyonların gerçekleştirilmesi sırasında kullanıcıların karşılaştıkları uyarlama 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 güncellemeleri, güvenlik kontrolleri ve güncellemeleri
  - f. Tüm basis talepleri
  - g. Sistem kaynaklı hatalarla ilişkili ve ABAP kaynağı gerektiren güncelleme işlemleri

- h. Müşteri hatası kaynaklı ve ABAP danışman kaynağı gerektirmeyen güncelleme işlemleri
  - i. Çıktı ile ilgili değişiklikler
  - j. Rapor geliştirme talepleri
  - k. Tablo bakım yetkileri ile ilgili talepler
  - l. Yeni fonksiyonalite geliştirme
  - m. Mevcut fonksiyonalitenin iyileştirilmesi
  - n. Mevcut fonksiyonalitedeki hataların giderilmesi
  - o. Uyarlamalar
2. YÜKLENİCİ, belirtilen modüllerdeki ABAP geliştirmelerini SAP standartlarına uygun geliştirecektir.
  3. YÜKLENİCİ, modül uyarlamalarını SAP standartlarına uygun geliştirecektir
  4. YÜKLENİCİ, eğitim sektöründe en az 3 adet referansa sahip olmalıdır.
  5. YÜKLENİCİNİN, modül destek ekibinde en az 20 adet danışmana sahip olması gereklidir.
  6. YÜKLENİCİ, verdiği destek ile ilgili dokümantasyon hazırlamalı ve her çalışma sonrasında İDARE'ye teslim etmelidir.
  7. YÜKLENİCİ, tüm çalışmaları geliştirme sisteminde sürdürmeli ve canlı sistemde sadece İDARE'nin izniyle kontrol amacıyla giriş yapabilmelidir.