

# 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; En az 10 yıldır aktif SAP proje/destek faaliyetini devam ettirmekte olan PCOE Sertifikalı SAP Çözüm Ortağı olmalıdır.
4. YÜKLENİCİ; Destek süreçlerini standartlara uygun yürütebileceğini gösteren ISO 27001 sertifikasına sahip olmalıdır. YÜKLENİCİ, destek hizmetini gerçekleştirebilecek personele, gerekli teknik donanıma, belge ve kayıt düzenine sahip olmalıdır.
5. YÜKLENİCİ, sözleşme süresi boyunca Sabancı Üniversitesi haricinde hiçbir vakıf üniversitesine işbu teknik şartnamede belirlenen hizmetleri vermeyeceğini kabul ve taahhüt eder. Ancak Sabancı Üniversitesi hiçbir kısıtlama olmaksızın ihtiyaç duyması halinde söz konusu hizmetleri veya benzer herhangi bir hizmeti dilediği herhangi bir firmadan alma hakkına sahiptir.
6. YÜKLENİCİ; kendi personeli veyahut alt yüklenicisi vasıtasıyla hizmet verebilir ancak hizmetin sağlıklı verilebilmesi açısından destek verecek personelin minimum yetkinlikleri aşağıdaki gibi olacaktır:
  - a. Danışmanlar minimum 4 senelik SAP Danışmanlık/SAP Destek tecrübesine sahip olmalıdır.
  - b. Kurum açısından kritik önemdeki SAP HR Modülü için kullanılacak danışmanlar eğitim sektöründe en az 3 farklı kurumda proje /destek hizmeti gerçekleştirmiş olmalıdır.
  - c. Diğer modüllerde destek verecek danışmanlar eğitim sektöründe en az 1 kurumda proje /destek hizmeti gerçekleştirmiş olmalıdır.

- d. Finans süreçleri destek hizmetlerinde çözüm kalitesi ve hızını arttırmak adına SAP FI-CO-PS-FM-AA modüllerinde aynı anda proje tecrübesine sahip olan 1 danışmanı projeye dahil edecektir.
  - e. Lojistik süreçleri destek hizmetlerinde çözüm kalitesi ve hızını arttırmak adına SAP MM-PM modüllerinde aynı anda proje tecrübesine sahip olan 1 danışmanı projeye dahil edecektir.
7. YÜKLENİCİ, en az 3 gün önceden planlama yapılması şartıyla, belirlenen danışmanları görevlendirmekle sorumludur.
  8. YÜKLENİCİ, yerinde destek planında ilgili gün için en az 4(dört) saat saatlik plan yapmalıdır.
  9. YÜKLENİCİ, uzaktan erişim planında en az 1(bir) saat plan yapabilmelidir.

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

1. YÜKLENİCİ, madde 1’de belirtilen SAP modülleri ile ilgili genel anlamda süreç değişikliği, fonksiyonlitede değişiklik, uyarılama, geliştirme ve 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 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 fonksiyonlitede geliştirme
  - m. Mevcut fonksiyonlitenin iyileştirilmesi
  - n. Mevcut fonksiyonlitedeki hataların giderilmesi
  - o. Uyarlamalar
  - p. Dokümantasyon
2. YÜKLENİCİ, belirtilen modüllerdeki ABAP geliştirmelerini SAP standartlarına uygun geliştirecektir.
3. YÜKLENİCİ, modül uyarlamalarını SAP standartlarına uygun geliştirecektir

4. YÜKLENİCİ, verdiği destek ile ilgili dokümantasyon hazırlamalı ve her çalışma sonrasında İDARE'ye teslim etmelidir.
5. YÜKLENİCİ, tüm çalışmaları geliştirme sisteminde sürdürmeli ve canlı sistemde sadece İDARE'nin izniyle kontrol amacıyla giriş yapabilmelidir.