

ITSM (BT Hizmet Yönetimi) ÜRÜNÜ TEKNİK ŞARTNAMESİ

İşin Konusu :

Sabancı Üniversitesi ve %100 Sabancı Üniversitesi iştiraki olan Sabtek, Inovent şirketlerinde kullanılacak BT Hizmet Yönetimi aracı alım işidir.

Tanımlar:

Kurum: Sabancı Üniversitesi

Yüklenici : Üzerine ihale bırakılan istekli firma

ITIL : Bilgi Teknolojisi altyapı kütüphanesi

BT: Bilgi Teknolojileri Birimi

Ürün: BT Hizmet Yönetimi Aracı

1. GENEL ŞARTLAR

1. YÜKLENİCİ, KURUM iş birimlerinin çeşitli yönetim ihtiyaçlarını karşılayacak, kullanıma hazır bir entegre (süit) servis yönetimi çözümü olmalıdır.

1.1. Ürünün kullanıma hazır durumda olması, farklı kurumlarda kullanılmakta olan paket bir çözüm olması ve ek geliştirme yapılmaksızın kullanılabilir durumda, olgun bir program olması gerekmektedir.

1.2. Ürün, hizmet yönetiminde global iyi pratikleri içeren güncel ITIL4 süreçleriyle uyumlu olmalıdır. Üründe aşağıdaki listede yer alan pratiklerle ilgili çözümler, ekranlar, formlar ve yardımcı fonksiyonlar bulunmalıdır.

1. Çağrı Yönetimi
2. Olay Yönetimi
3. Problem Yönetimi
4. İstek Yönetimi
5. Bilgi Yönetimi
6. Değişiklik Yönetimi
7. Varlık Yönetimi
8. Konfigürasyon Yönetimi

9. Sürekli İyileştirme Yönetimi
10. Ölçme ve Raporlama
11. Hizmet Katalog Yönetimi
12. Hizmet Seviye Yönetimi
13. Hizmet Otomasyonu
14. Hizmet İlişkileri Yönetimi
15. Görev Yönetimi
16. Sözleşme Yönetimi
17. İleri Düzey Entegrasyon Yönetimi

1.3. Bu fonksiyonlar bütünleşik olarak çalışmalıdır. Entegre olarak tek bir ürün üzerinde bulunacak bu fonksiyonların karşılanması için farklı ürünlerin kurulup entegre edilmesine gerek kalmamalı, tek ürün ve entegre modüller olarak hazır bir ürün olarak sunulmalıdır. Ürün üzerinde yapılacak ek geliştirmeler veya farklı ürünlerle entegrasyon senaryoları ile karşılanmamalı aynı ürün içerisinde dahili ve kullanıma hazır olarak yer almalıdır. Ürün geliştirme veya entegrasyon geliştirme faaliyetlerine gerek kalmaksızın bu özelliklerin üründe kullanıma hazır olması gerekmektedir.

2. LİSANSLAMA

2.1. Lisanslama teknik personel sayısı üzerinden yapılmalıdır. Uygulamada son kullanıcı sayısı, kayıt sayısı, varlık adeti (BT veya BT dışı) gibi ek kullanıma tabi değişkenlere göre lisans fiyat değişmemelidir.

2.2. Lisanslamada esnek kullanıma ve etik lisanslamaya imkan verilmelidir. Teknik ekip sayısının artması durumunda satın alınan lisans adedinin üzerinde kullanıma izin verilmeli, etik lisanslama kapsamında artışlar lisans-destek yenileme dönemi sonunda hesaplanıp artışların yansıtılması imkanı olmalıdır. Yeni teknik ekip katılımı durumunda yeni lisans satın alma şartı veya kısıtı bulunmamalıdır.

2.3. Sözleşme Türk Lirası olarak yapılmalıdır.

2.4. Ürün lisans kullanımı bedelleri Türk Lirası olarak alım yapılabilmesi, Türk Lirası olarak faturalanabilmesi ve tüm işlemler Türk Lirası ile yapılabilmelidir.

3. TEKNİK ALTYAPI

- 3.1. Ürün kurumun kendi sunucularına kurulacak (On Premises) yapıda olmalı ve tüm kurulum ve uyarlamalar YÜKLENİCİ tarafından proje başlangıcında yapılmalıdır.
 - 3.2. Web tabanlı ve kullanıcı bilgisayarlarına herhangi bir kurulum gerektirmeyen bir uygulama modeli olmalıdır. Https desteği ile güvenli veri alışverişi imkanı sağlanmalıdır.
 - 3.3. Ürün tüm tarayıcıların desteklenen sürümlerinde sorunsuz çalışıyor olmalıdır. Mobil kullanımda cihaz duyarlı (Responsive) gösterim sağlamalıdır.
 - 3.4. Kullanıcıların web arayüzü üzerinden erişecekleri portaldan işlemler yapılacaktır.
 - 3.5. Kurumun Aktif Dizini(leri) (Active Directory) ile senkronize olması gereken uygulamada kullanıcılar birden fazla ve sayı sınırı olmayan Aktif Dizin'e bağlantı yapabilmelidir. Bu bağlantı ile AD'de yer alan tüm gerekli attributeleri detaylı eşleştirme yapabilmeli, ek alanlar tanımlanmasına (ek alan sayısında sınır olmaksızın) izin vermelidir.
 - 3.6. Konfigürasyon ekranlarından Aktif Dizin ayarları kolayca kurum kullanıcıları tarafından eklenebilmeli, yönetilebilmelidir. Ayrıca manuel kullanıcı, teknisyen eklemeye de imkan tanınmalıdır.
 - 3.7. Kurum kullanıcıları (Agent ve son kullanıcılar) uygulamaya Aktif Dizin erişimleri ile dahil olabilmelidir.
 - 3.8. Kullanıcılar şirket içinden ve dışından Aktif Dizin üzerinden güvenli bir şekilde login olabileceklerdir.
9. Aktif Dizin'den eşleştirme ile alınacak kullanıcı detayları (AD Attributes) yönetim panelinden kolaylıkla özelleştirilebilir olmalıdır.
 10. Uygulama kurumun belirteceği birden fazla farklı eposta adresinden epostaları otomatik alabilmeli/eşleştirebilmelidir.
 11. Eposta entegrasyonu panel üzerinden kolayca kurum kullanıcıları tarafından tanımlanabilmeli ve eposta erişimi tüm protokolleri desteklemelidir.
 12. Eposta ile otomatik çağrı ve otomatik olay kaydı oluşturulabilmelidir. Alınan epostaların çağrı veya olay kaydı olmasına kurum yöneticileri panel üzerinden karar verebilmelidir. Konfigürasyon ekranlarından epostaların ayarları kolayca eklenebilmeli, yönetilebilmelidir.
 13. Uygulama uzaktan bakım destek ile güncellenebilmelidir. Mümkünse continuos delivery metodları ve araçları ile sürekli ve hızlı güncelleme yapılabilirdir. Güncelleme

işlemleri bu yolla otomatik olarak üretici tarafından yapılabilmesi ve güncelleme çalışmaları DevOps CD otomasyonuna bağlı olmalı, gerekli değilse manuel güncelleme ve sistemlere manuel erişim ve değişiklik ihtiyacı bulunmamalıdır.

14. Entegrasyon işlemleri için hazır API dokümantasyonu bulunmalı ve olası tüm dış sistemlerle entegrasyon yetenekleri üründe yer almalıdır. Mesajlaşma, CRM, proje yönetimi gibi dış ürünlerle de entegrasyonu kolay ve hızlı şekilde yapılabilmesi ve mümkün olduğu durumda üreticinin hazır entegrasyon paketlerinin bulunması gereklidir.

15. Ürün sürüm güncellemeleri üreticinin uzaktan yapacağı otomatik yama yükleme uygulamaları ile sürekli dağıtım modeli ile yapılabilmelidir. Güncellemeler için kurum manuel çalışma yapmadan üretici tarafından sürekli güncellemeler alabilmelidir.

16. Uygulama çoklu dil desteği sunmalıdır. Ana dili Türkçe olan uygulamada gerekli durumlarda diğer dillerde de kullanım yapılabilmesi ve arayüzlerde diğer dillerde kullanım imkanı olmalıdır.

17. Uygulamanın konfigürasyonu için yönetim paneli bulunmalı ve bu panel üzerinden ürünle ilgili tüm düzenlemeler kolayca kurum çalışanları tarafından yapılabilir seviyede sade ve basit olmalıdır. Ek geliştirme, script yazma, kodlama vb. teknik detay gerektirmeden kolaylıkla ürün ayarları yapılabilmelidir.

18. Ürün kurulumunda uygulama sunucusu (IIS vb.) , veri tabanı (MSSQL vb.) dışında ek bir yan ürüne, farklı bir 3. taraf yazılıma gerek duyulmamalıdır.

19. Farklı süreç ve modüllere erişimin kontrol edilebileceği rol yönetimi altyapısı bulunmalıdır. Bu rollerin yönetimi hem teknik ekibin yönetsel rolleri için hem de son kullanıcı ara yüzüne erişimde son kullanıcıların yetkilerinin yönetilebilmesini sağlayabilmelidir. Son kullanıcıların ekranında hangi alanların görünür olacağı portal ayarlarından kolayca aktif-pasif yapılabilmelidir.

20. Üründe dış sistemlerle tüm veri alışverişi API üzerinden yapılabilmelidir. API uçlarına olan erişim teknisyenler tarafından belirlenebilmeli ve kimlik bilgisi bir key üzerinden yapılabilmelidir.

21. Üründe arayüzde kayıtlar kullanıcı browserlarını güncellemeye gerek kalmadan, otomatik olarak yenilenebilmelidir.

22. Uygulama çok katmanlı mimaride olmalıdır. Aynı kurulumda birden fazla alt kurum/alt birim aynı uygulama üzerinden hizmet alabilmeli, bu alt kurumların kayıtları ve konfigürasyonları farklı olabilmelidir.

23. Uygulamadaki süreçlerdeki durum güncellemeleri bilgilendirme epostaları ile teknisyen ve kullanıcılara eposta gönderebilmelidir. Uygulamadan otomatik giden bilgilendirme eposta şablonları farklı dil seçeneklerine göre farklı düzenlenebilmelidir.

24. Kolay kullanımlı yönetim paneli üzerinden tüm ortak alanlar topluca düzenlenebilmelidir. Kategoriler, öncelik, aciliyet, kaynaklar, etki skalaları vb. ortak kullanılan değerler kurum ihtiyaçlarına göre kolayca özelleştirilebilmelidir.

25. Teknisyen ve kullanıcı ekranlarındaki görseller, stiller, renkler panel üzerinden kolayca düzenlenebilmelidir.

26. Kullanıcı portalında yer alan alanların seçimli olanlarının gösterilmesi veya gizlenmesi mümkün olmalıdır.

27. Son kullanıcı portalından Yeni Olay, Yeni İstek, Yeni İyileştirme gibi kayıtlar kolayca açılabilmelidir.

28. Son kullanıcı portalında kullanıcı profiline göre yetkilendirme tabanlı bir hizmet kataloğu yer almalıdır. Kullanıcılar buradan seçtikleri hizmetleri kendileri için ya da başkası namına açabilmelidir. Ayrıca bilgilendirilecek kişiler ve paylaşılacak kişiler kullanıcı tarafından istek kaydı açılırken belirlenebilmelidir.
29. Kullanıcı portalında kullanıcıların daha önce açtıkları çağrı, olay, istek ve iyileştirmelerin listesine ulaşılabilir ve kullanıcı tarafından bu kayıtlarla ilgili yapılan tüm işlemlerin detayları görülebilmelidir.
30. Son kullanıcı portal ekranında kullanıcının erişebileceği bilgi bankası bulunmalıdır.
31. Portal üzerinden son kullanıcılar kendilerine ait varlıkları ve hizmetleri görebilmeli ve bu varlıklarla ilgili olay bildiriminde bulunabilmelidirler.
32. Son kullanıcı ekranında duyurular yer almalı ve sistemden iletilen duyurular topluca burada görülebilmelidir.
33. Son kullanıcı ekranlarında istek, sözleşme, iyileştirme ve değişikliklerle ilgili onay ve görüş taleplerinin dökümü yer almalı, bu listede onay bekleyenler, red edilenler, onaylananlar vb. onay durumlarının tam listesi döküm olarak yer almalı ve bu ekrandan bekleyen onaylarla ilgili işlemler yapılabilir.
34. Çağrı, Olay, Problem, İstek, Değişiklik, İyileştirme, Varlık, Görev, Sözleşme vb. süreçlerdeki kayıt güncellemelerinde Teknisyen ve Kullanıcılara otomatik bilgilendirme epostaları gönderilmeli, bu epostaların içerikleri farklı dillere göre kontrol panelinden düzenlenebilmelidir.
35. Görevlerin şablonları olmalı ve tüm süreçlerden ilgili görev şablonları seçilip hazır kullanılabilir.
36. İş Günlüklerinin şablonları olmalı ve tüm süreçlerden ilgili görev şablonları seçilip hazır kullanılabilir.
37. Kurumun alt departmanları, alt lokasyonları ve alt şirketleri tanımlanabilir.
38. Tüm süreçlerde kayıt kapatma kuralları admin panelinden kontrol edilebilir.
39. Özelleştirilmiş form alanları eklenebilir ve merkezi olarak kontrol panelinden yönetilebilir.

4. OLAY/ÇAĞRI YÖNETİMİ

1. Eposta ile ortak bir adrese iletilen her tür kullanıcı çağrısı, eposta senkronizasyonu ile uygulamaya otomatik çağrı kaydı açabilmelidir.
2. Tüm hizmet kesintileri, arızalar, sorun bildirimleri olay kaydı olarak kaydedilebilir.
3. Olaylar topluca listelenmelidir. Kategori, öncelik, durum, iş etkisi, teknisyen, kullanıcı, tarih aralığı, teknisyen grubu vb. çeşitli kriterlere göre filtrelenebilir.
4. Olaylar, kullanıcı, teknisyen, öncelik, kategori, çözüm tarihi vb. özet bilgileri tek bakışta gösteren bir listede yer almalıdır. Listede yer alan öğelerin hızlı işlemlerle detay sayfalarına gidilmeden de düzenlenmesi mümkün olmalıdır. Durum, öncelik, kategori, grup, teknisyen vb. atamaları kart görünümü üzerinden hızlı ve kolay yapılabilir.

5. Çeşitli kriterlere göre oluşturulacak özelleştirilebilir filtreler tanımlanabilmeli, kaydedilebilmeli ve yeniden kullanılabilir olmalıdır.
6. Olay detayları tablo görünümünde veya kontrol panelinde, ekranı terketmeden ve başka sayfalara gitmeye gerek kalmadan kolayca düzenlenebilmeli ve güncellenebilmelidir.
7. Olaylar, kişiye, gruba veya kuruma ait bir veya daha fazla varlık ve hizmetle ilişkilendirilebilmelidir.
8. Olaylar birden fazla alt görevle ilişkilendirilebilmeli, görevlerin aralarındaki ilişkiler öncül ardıl ve akış modellemesi ile belirlenebilmeli, görevlere iş kayıtları-servis tutanakları eklenebilmeli, görevlerin statüleri olay kaydı içerisinde güncellenebilmelidir.
9. Olaylara çözümler eklenebilmeli, çözümler bilgi bankasından sorgulanarak otomatik eklenebilmeli, önerilen, uygulanan, işe yarayan çözümler ayrı ayrı kaydedilebilmelidir.
10. Olaylar yeni veya varolan problemlerle ilişkilendirilebilmelidir.
11. Olaylar yeni veya varolan değişikliklerle ilişkilendirilebilmelidir.
12. Olaylar yeni veya varolan iyileştirmelerle ilişkilendirilebilmelidir.
13. Olaylar varolan diğer olaylarla ilişkilendirilebilmelidir.
14. Olaylar yeni isteklerle ilişkilendirilebilmelidir.
15. Olaylar başka teknisyen ve kullanıcılarla paylaşılabilir.
16. Olaylar içerisinde otomatik zaman takibi ile iş kayıtları oluşturulabilir.
17. Olay kayıtlarında yapılan tüm işlemlerin tarihsel kayıtları tutulmalı ve gerektiğinde history detayları izlenebilmelidir. Olaylar toplu olarak durum, öncelik, iş etkisi, aciliyet, kategori, grup, teknisyen vb. atamalar yapılabilir, toplu olarak atanıp, kapatılabilir.
18. Olaylarla ilgili ileri tarihli tekrarlanan kayıtlar açılabilir, zamanı geldiğinde otomatik üretilen ve atanan olaylar ileriye dönük olarak ve belli frekanslarda tekrarlanacak şekilde açılabilir.
19. Olaylar içerisinden diğer teknisyen ve kullanıcılarla yazışma yapılabilir, teknisyen ekranlarından iç ve dış kullanıcılara eposta gönderimi yapılabilir, kullanıcılardan veya teknisyenlerden cevaben gelen epostalar alt görüşme kayıtları olarak kaydedilebilir. Teknisyenler arası yazışmalar görünür veya gizli notlar olarak kaydedilebilir.
20. Olaylar SLA ve iş kuralları otomasyonundan gelen otomatik tetikleyicilerle entegre olmalıdır.

5. PROBLEM YÖNETİMİ

1. Tekrarlayan olaylar, geçici veya kalıcı çözüm gerektiren problemler ve iyileştirme amaçlı çözüm geliştirme çalışmaları kaydedilebilir.
2. Problemler topluca listelenmelidir. Kategori, öncelik, durum, iş etkisi, teknisyen, kullanıcı, tarih aralığı, teknisyen grubu vb. çeşitli kriterlere göre filtrelenebilir.

3. Problemler, kullanıcı, teknisyen, öncelik, kategori, çözüm tarihi vb. özet bilgileri tek bakışta gösteren bir listede yer almalıdır. Listede yer alan öğelerin hızlı işlemlerle detay sayfalarına gidilmeden de düzenlenmesi mümkün olmalıdır. Durum, öncelik, kategori, grup, teknisyen vb. atamaları kart görünümü üzerinden hızlı ve kolay yapılabilir.
4. Problemler önemlerine göre pinleme, follow gibi özelliklerle üste sabitlenebilmelidir.
5. Çeşitli kriterlere göre oluşturulacak özelleştirilebilir filtreler tanımlanabilmeli, kaydedilebilmeli ve yeniden kullanılabilir olmalıdır.
6. Problem detayları tablo görünümünde veya kontrol panelinde, ekranı terk etmeden ve başka sayfalara gitmeye gerek kalmadan kolayca düzenlenebilmeli ve güncellenebilmelidir.
7. Problemler kişiye, gruba veya kuruma ait bir veya daha varlık ve hizmetle ilişkilendirilebilmelidir.
8. Problemlerin kök nedenleri, iş etkileri, semptomları analiz edilebilmelidir.
9. Problemler birden fazla alt görevle ilişkilendirilebilmeli, görevlerin aralarındaki ilişkiler öncül ardıl ve akış modellemesi ile belirlenebilmeli, görevlere iş kayıtları-servis tutanakları eklenebilmeli, görevlerin statüleri olay kaydı içerisinde güncellenebilmelidir.
10. Görevlerin iş kayıtları/zaman tutanakları gibi, doğrudan olay kaydına da iş kayıtları/zaman tutanakları eklenebilmelidir. Gerçekleştirilen görev ve problem eforları bu kayıtlarda takip edilebilmelidir.
11. Problemlere çözümler eklenebilmeli, çözümler bilgi bankasından sorgulanarak otomatik eklenebilmeli, önerilen, uygulanan, işe yarayan çözümler ayrı ayrı kaydedilebilmelidir.
12. Problemler yeni veya var olan değişikliklerle ilişkilendirilebilmelidir.
13. Problemler başka teknisyen ve kullanıcılarla paylaşılabilir.
14. Problem kayıtlarında yapılan tüm işlemlerin tarihsel kayıtları tutulmalı ve gerektiğinde history detayları izlenebilmelidir. Problemler toplu olarak durum, öncelik, iş etkisi, aciliyet, kategori, grup, teknisyen vb. atamalar yapılabilir, toplu olarak atanıp, kapatılabilir.
15. Problem kategorilerinde alt kırılım limiti bulunmamalıdır. Kategori > Alt Kategori > Alt Kategori > Alt Kategori > vb ... sınırsız sayıda alt kırılım olarak kontrol panelinden tanımlanabilmelidir.
16. Problemler içerisinde diğer teknisyen ve kullanıcılarla yazışma yapılabilir, teknisyen ekranlarından iç ve dış kullanıcılara eposta gönderimi yapılabilir, kullanıcılardan veya teknisyenlerden cevaben gelen epostalar alt görüşme kayıtları olarak kaydedilebilmelidir. Teknisyenler arası yazışmalar görünür veya gizli notlar olarak kaydedilebilmelidir.

6. İSTEK YÖNETİMİ

1. Tüm hizmet istekleri katalogdan seçilerek veya çağrılardan dönüştürülerek istek kaydı olarak kaydedilebilmelidir.

2. İstekler topluca listelenmelidir. Kategori, öncelik, durum, iş etkisi, teknisyen, kullanıcı, tarih aralığı, teknisyen grubu vb. çeşitli kriterlere göre filtrelenebilmelidir.
3. İstekler, kullanıcı, teknisyen, öncelik, kategori, çözüm tarihi vb. özet bilgileri tek bakışta gösteren bir listede yer almalıdır. Listede yer alan öğelerin hızlı işlemlerle detay sayfalarına gidilmeden de düzenlenmesi mümkün olmalıdır. Durum, öncelik, kategori, grup, teknisyen vb. atamaları kart görünümü üzerinden hızlı ve kolay yapılabilir.
4. Çeşitli kriterlere göre oluşturulacak özelleştirilebilir filtreler tanımlanabilmeli, kaydedilebilmeli ve yeniden kullanılabilir olmalıdır.
5. İstek detayları tablo görünümünde veya kontrol panelinde, ekranı terk etmeden ve başka sayfalara gitmeye gerek kalmadan kolayca düzenlenebilmeli ve güncellenebilmelidir.
6. İstekler, kişiye, gruba veya kuruma ait bir veya daha varlık ve hizmetle ilişkilendirilebilmelidir.
7. İstekler birden fazla alt görevle ilişkilendirilebilmeli, görevlerin aralarındaki ilişkiler öncül ardıl ve akış modellemesi ile belirlenebilmeli, görevlere iş kayıtları-servis tutanakları eklenebilmeli, görevlerin statüleri olay kaydı içerisinde güncellenebilmelidir.
8. İstekler iş kayıtları/zaman tutanakları gibi, doğrudan olay kaydına da iş kayıtları/zaman tutanakları eklenebilmelidir. Gerçekleştirilen görev ve istek eforları bu kayıtlarda takip edilebilmelidir.
9. İsteklere çözümler eklenebilmeli, çözümler bilgi bankasından sorgulanarak otomatik eklenebilmeli, önerilen, uygulanan, işe yarayan çözümler ayrı ayrı kaydedilebilmelidir.
10. İstekler yeni veya var olan değişikliklerle ilişkilendirilebilmelidir.
11. İstekler yeni veya var olan iyileştirmelerle ilişkilendirilebilmelidir.
12. İstekler başka teknisyen ve kullanıcılarla paylaşılabilir.
13. İstekler içerisinde otomatik zaman takibi ile iş kayıtları oluşturulabilir.
14. İstek kayıtlarında yapılan tüm işlemlerin tarihsel kayıtları tutulmalı ve gerektiğinde history detayları izlenebilmelidir. Olaylar toplu olarak durum, öncelik, iş etkisi, aciliyet, kategori, grup, teknisyen vb. atamalar yapılabilir, toplu olarak atanıp, kapatılabilir.
15. İsteklerle ilgili ileri tarihli tekrarlanan kayıtlar açılabilir, zamanı geldiğinde otomatik üretilen ve atanan istekler ileriye dönük olarak ve belli frekanslarda tekrarlanacak şekilde açılabilir.
16. İstekler içerisinde diğer teknisyen ve kullanıcılarla yazışma yapılabilir, teknisyen ekranlarından iç ve dış kullanıcılara eposta gönderimi yapılabilir, kullanıcılardan veya teknisyenlerden cevaben gelen epostalar alt görüşme kayıtları olarak kaydedilebilir. Teknisyenler arası yazışmalar görünür veya gizli notlar olarak kaydedilebilir.
17. İstekler, servis kataloglarından gelen ön tanımlı onay ve akışları otomatik tetiklemeli ve servis item ile ilgili onaylar isteklerin içerisinde takip edilebilir. İstekler için önceden tanımlanan akışlar istek içerisinde görevler bölümünde otomatik görev kayıtları yaratmalı ve istekler görevler üzerinden gerçekleştirilebilir.
18. Gerekli durumlarda onay aşamalarına ilave onay aşamaları eklenebilir, onayların onaycılara gönderilmesi ve takip işlemleri onaylar panelinde takip

edilebilmelidir. Uygulamada teknisyenler ve kullanıcılara onaylar eposta ile gönderilmelidir. Onayların liste halinde takip edileceği ekranlar ayrıca hem teknisyenlere hem de kullanıcılara sunulmalıdır. Topluca onayların sağlanması ve geçmişe yönelik onayların izlenmesi bu ekranlarda sağlanmalıdır.

19. Onay mekanizması dinamik flowlar ile sağlanabilmeli, onay süreçleri kuruma göre akışlar halinde özelleştirilebilmelidir.
20. Onayların hiyerarşik kurum organizasyon yapısına göre otomatik eskalasyonu yapılabilmelidir. Ürün AD üzerinden organizasyon şemasını otomatik çıkartarak, kurum hiyerarşik yapısını otomatik keşfedebilmeli ve bu hiyerarşik yapıya göre seviyeli onay mekanizmalarını istek kataloğu bazında akışlarla otomatik tarayarak onayları çalıştırabilmelidir.

7. BİLGİ YÖNETİMİ

1. Uygulamada bilgi bankası modülü mevcut olmalıdır.
2. Bu modülde çözümler kaydedilmeli, uygun olanlar onaylanmalı, onaylanan çözümler teknisyenlerin kullanımına açılmalıdır.
3. Bilgi bankasına detaylı çözüm açıklamaları görselleriyle birlikte yüklenebilmeli, ek dokümanlar ilave edilebilmelidir.
4. Bilgi bankasında filtrelemeler yapılarak hızlı aramalar yapılabilir.
5. Çözümler çeşitli kategorilerde sınıflandırılabilir, ilgili kategoriler yetkiye bağlı olarak kullanıcılara gösterilmelidir.
6. Son kullanıcı portal ekranlarında da çözümler, self servis amaçlı son kullanıcıya görünmelidir. Son kullanıcının erişebileceği bilgiler kategorik olarak kısıtlanabilmelidir.
7. Olay, İstek, Problem gibi süreçlerin içerisinde bilgi bankası kayıtları aranabilmelidir.
8. Son kullanıcı ekranlarından arama yapılarak yayınlanan makalelere erişilebilmelidir.

8. DEĞİŞİKLİK YÖNETİMİ

1. Tüm sistem, altyapı, yazılım ve servis değişiklikleri olay, problem ve iyileştirme kayıtlarından tetiklenerek veya manuel olarak kaydedilebilmelidir.
2. Değişiklikler topluca listelenmelidir. Kategori, öncelik, durum, iş etkisi, teknisyen, kullanıcı, tarih aralığı, teknisyen grubu vb. çeşitli kriterlere göre filtrelenebilmelidir.
3. Değişiklikler, kullanıcı, teknisyen, öncelik, kategori, çözüm tarihi vb. özet bilgileri tek bakışta gösteren bir listede yer almalıdır. Listedeki yer alan öğelerin hızlı işlemlerle

detay sayfalarına gidilmeden de düzenlenmesi mümkün olmalıdır. Durum, öncelik, kategori, grup, teknisyen vb. atamaları kart görünümü üzerinden hızlı ve kolay yapılabilir.

4. Çeşitli kriterlere göre oluşturulacak özelleştirilebilir filtreler tanımlanabilmeli, kaydedilebilmeli ve yeniden kullanılabilir olmalıdır.
5. Değişiklik detayları tablo görünümünde veya kontrol panelinde, ekranı terk etmeden ve başka sayfalara gitmeye gerek kalmadan kolayca düzenlenebilmeli ve güncellenebilmelidir.
6. Değişiklikler kişiye, gruba veya kuruma ait bir veya daha varlık ve hizmetle ilişkilendirilebilmelidir.
7. Değişiklikler birden fazla alt görevle ilişkilendirilebilmeli, görevlerin aralarındaki ilişkiler öncül ardıl ve akış modellemesi ile belirlenebilmeli, görevlere iş kayıtları-servis tutanakları eklenebilmeli, görevlerin statüleri olay kaydı içerisinde güncellenebilmelidir.
8. Görevlerin iş kayıtları/zaman tutanakları gibi, doğrudan değişiklik kaydına da iş kayıtları/zaman tutanakları eklenebilmelidir. Gerçekleştirilen görev ve olay eforları bu kayıtlarda takip edilebilmelidir.
9. Değişiklikler var olan problemlerle ilişkilendirilebilmelidir.
10. Değişiklikler var olan olaylarla ilişkilendirilebilmelidir.
11. Değişiklik kayıtlarında yapılan tüm işlemlerin tarihsel kayıtları tutulmalı ve gerektiğinde history detayları izlenebilmelidir. Değişiklikler toplu olarak durum, öncelik, iş etkisi, aciliyet, kategori, grup, teknisyen vb. atamalar yapılabilir, toplu olarak atanıp, kapatılabilir.
12. Değişiklikler planlanabilmelidir. Planlama formunda, gerekçeler, iş etkileri, uygulama planı, kaçış planı, geri yükleme testleri vb. detaylara yer verilebilmelidir.
13. Değişiklikler ile ilgili tavsiyeler, önceden tanımlanan tavsiye kurullarında yer alan iç kullanıcılar veya doğrudan dış kullanıcılardan alınacak görüşler için eposta gönderimi yapabilmelidir. Eposta ile gönderilen değişiklik görüş ve tavsiyelerine alınan cevaplar listelenip izlenebilmelidir.
14. Değişiklik işlemlerinin görevler olarak takip edilmesi ve devreye alınması için akış planlaması yapılabilir. Değişiklikler uygulama sonrası gözden geçirme notları ile takip edilebilmelidir.

9. VARLIK YÖNETİMİ

1. Tüm kurum varlıklarının kayıt altına alınıp, yaşam döngüsü boyunca takip edileceği bir modül bulunmalıdır. Varlık modülü olay, problem, istek, değişiklik süreçleriyle doğrudan bağlantılı dahili bir modül olmalı, bağımsız bir ürün olmamalıdır.
2. Varlıkların özniteliklerinin detayları kaydedilebilmeli ve yeni ek alanlar eklenebilmelidir.
3. Varlıkların diğer varlıklarla ilişkileri tanımlanabilmeli, bu ilişkiler görsel olarak grafik görünümde incelenebilmelidir.

4. Varlıkların her birinde daha önce ilişkili olduğu olay, problem ve değişikliklere bağlantı olmalıdır.
5. Varlıkla ilgili yapılan tüm finansal işlemler kaydedilebilmeli ve tüm finansal geçmiş bilgisine döküm olarak varlık kaydının içinden erişilebilmelidir.
6. Varlıklara ait tedarikçi sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
7. Varlıklara ait dış müşteri sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
8. Varlıklara ait iç müşteri sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
9. Varlıkla ilgili yapılan tüm işlemler ve varlığın tüm sahiplik geçmişi ayrı ayrı tarihsel döküm olarak varlık kaydının içerisinden erişilebilir olmalıdır.
10. Üründe varlık sayım süreci desteği yer almalı, varlık sayım modu olmalı ve sayım işlemlerinin yapılması için varlık durumu, sayım durumu, sayım işlem detaylarını kaydedebilmelidir.
11. Varlıklar kullanıcı lokasyonundan bağımsız olarak tanımlanabilmelidir.
12. Varlık atama ve zimmet işlemleri ürün üzerinden yapılabilirdir. Her varlık ataması bir veya birden fazla varlığın kullanıcı veya gruba atanması durumunda zimmet formunu otomatik üretmelidir. Zimmet formunun yapısı kurum tarafından özelleştirilebilir olmalıdır.

10. KONFIGÜRASYON YÖNETİMİ

1. Kurum hizmetlerinin ayrı birer varlık grubu olarak tanımlandığı Hizmetler modülü bulunmalıdır.
2. Bu bölümde hizmetlerin öznitelikleri, sahiplikleri, bağıntıları, ilişkili SLA'leri tanımlanabilmelidir.
3. Hizmetlerin içerisinde yer alan varlıklar, hizmet haritası ve topolojileri oluşturmak üzere ilişki tanımları ile bağlanabilmelidir.
4. Hizmet konfigürasyon haritaları ve tüm alt varlık ilişkileri görsel olarak takip edilebilmeli, alt varlıkların her birinin aşağı ve yukarı yönlü ilişkileri şema üzerinde drill down yapılarak incelenebilmelidir.
5. Hizmetlere ait SLA sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
6. Hizmetlere ait tedarikçi sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
7. Hizmetlere ait dış müşteri sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.
8. Hizmetlere ait iç müşteri sözleşmeleri varlık üzerinden veya sözleşme üzerinden eşleştirilebilmelidir.

11. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME YÖNETİMİ

1. Tüm öneriler, fikirler, geliştirme istekleri, müşteri gereksinimleri, olası iyileştirme önerileri, iyileştirme olarak kaydedilebilmelidir.
2. İyileştirmeler topluca listelenmelidir. Kategori, öncelik, durum, iş etkisi, teknisyen, kullanıcı, tarih aralığı, teknisyen grubu vb. çeşitli kriterlere göre filtrelenebilmelidir.
3. İyileştirmeler, kullanıcı, teknisyen, öncelik, kategori, çözüm tarihi vb. özet bilgileri tek bakışta gösteren bir listede yer almalıdır. Listede yer alan öğelerin hızlı işlemlerle detay sayfalarına gidilmeden de düzenlenmesi mümkün olmalıdır. Durum, öncelik, kategori, grup, teknisyen vb. atamaları kart görünümü üzerinden hızlı ve kolay yapılabilirdir.
4. İyileştirme detayları tablo görünümünde veya kontrol panelinde, ekranı terk etmeden ve başka sayfalara gitmeye gerek kalmadan kolayca düzenlenebilmeli ve güncellenebilmelidir.
5. İyileştirmelerin iş kayıtları/zaman tutanakları gibi, doğrudan iyileştirme kaydına da iş kayıtları/zaman tutanakları eklenebilmelidir. Gerçekleştirilen eforları bu kayıtlarda takip edilebilmelidir.
6. İyileştirme kayıtlarında yapılan tüm işlemlerin tarihsel kayıtları tutulmalı ve gerektiğinde history detayları izlenebilmelidir. İyileştirmeler toplu olarak durum, öncelik, iş etkisi, aciliyet, kategori, grup, teknisyen vb. atamalar yapılabilirdir, toplu olarak atanıp, kapatılabilmelidir.
7. İyileştirme kategorilerinde alt kırılım limiti bulunmamalıdır. Kategori > Alt Kategori > Alt Kategori > Alt Kategori > vb ... sınırsız sayıda alt kırılım olarak kontrol panelinden tanımlanabilmelidir.
8. İyileştirmeler analize tabi tutulabilmelidir. İş hedefleri ile ilişkisi, faydaları, gerekli iş gücü, maliyetleri ve riskleri bakımından gerekli analiz bilgileri kaydedilebilmelidir.
9. İyileştirmeler değerlendirme skalası ile puanlanarak önceliklendirilebilmelidir.
10. İyileştirmeler ilgili danışma ve tavsiye toplama fonksiyonu olmalı, iyileştirmenin ilgili taraflara danışılarak görüş ve önerilerinin alınması ve tek tabloda toplanması sağlanmalıdır.
11. Uygulama kararı alınan iyileştirmeler için değişiklik veya proje kaydı açılarak takip yapılabilirdir. Gözden geçirme kayıtları ve tarihsel geçmiş ile iyileştirmeler izlenmelidir.

12. ÖLÇME ve RAPORLAMA

1. Uygulamada Çağrı, Olay, İstek vb tüm süreçlerin istatistiksel verilerinin yer aldığı ve özelleştirilebilir dashboard bulunmalıdır.
2. Bu dashboard içerisindeki rapor widgetlarının yerleşimi ve içeriği kullanıcılar tarafından tanımlanabilmelidir. Wizard yardımı ile istenilen raporlar kolayca tasarlanabilmeli, kütüphaneye eklenebilmeli ve farklı yetkilerde farklı panolarda yayınlanması sağlanabilmelidir.
3. Uygulamada ayrıca rapor modülü yer almalıdır.
4. Rapor modülünde, kullanıcı, teknisyen, servis, çözüm süresi, SLA performansı gibi kullanıma hazır raporların yanısıra, özel rapor hazırlama araçları bulunmalıdır.
5. Dinamik raporlar ile farklı modüllerdeki bilgiler kolaylıkla döküm alınabilmelidir.

13. HİZMET KATALOG YÖNETİMİ

1. Uygulamada kullanıcı isteklerinin standart paketler olarak katalog öğeleri şeklinde tanımlanabildiği bir servis katalog modülü bulunmalıdır.
2. Bu modülde sınırsız alt kırımla servis ağacı tanımlanabilmelidir.
3. Her kategoride tanımlanacak bağımsız hizmet öğeleri oluşturulabilmelidir.
4. Her hizmet öğesinin içerisinde servis tanımları, süreler, maliyet, erişim yetkileri, atama grupları tanımlanabilmelidir.
5. Her servise özgü erişim yetkileri kullanıcı grubu bazında tanımlanabilmelidir.
6. Her servis öğesine özgü onay mekanizmaları aşamalı olarak tanımlanabilmelidir. Onaylar AD yetki dizini yapısından veya manuel tanımlanacak yetki gruplarından alınabilmelidir.
7. Her servis öğesinin talep edilmesi durumunda otomatik ataması yapılacak görevlerin tanımlanması, bu görevlerin sıralanabilmesi, akış diyagramı şeklinde düzenlenebilmesi mümkün olmalıdır.
8. Her servis öğesine özgü özel ek alanlar kolayca (kod yazmadan) tanımlanabilmeli bu ek alanlar panel üzerinden kolayca özelleştirilebilmeli ve parametreleri kolayca düzenlenebilmelidir.

14. HİZMET SEVİYE YÖNETİMİ

1. Üründe öncelikli müdahale gerektiren konuların otomatik saptanabilmesi için bir SLA modülü bulunmalıdır.

2. Bu modülde farklı koşullarda çalışacak ve farklı öncelik durumlarına göre müdahale ve çözüm sürelerinin sınırsız sayıda farklı SLAler olarak tanımlanabildiği bir panel bulunmalıdır.
3. İlgili role sahip kullanıcılar tarafından kolayca SLA tanımları yapılabilmelidir.
4. SLA anlaşmaları kategori, aciliyet, kullanıcı, departman, şirket vb. parametrelere göre koşullu olarak tanımlanabilmelidir.
5. SLA eskalasyon mekanizması hem müdahale hem de çözüm sürelerine bağlı olarak teknisyen veya teknisyen gruplarına eskalasyonu otomatik yapacak şekilde tanımlanabilmelidir.

15. GÖREV YÖNETİMİ

1. Uygulamada merkezi bir görev yönetim modülü bulunmalıdır.
2. Bu modülde tüm süreçlerde oluşturulan görevler tek bir panelde toplanmalıdır.
3. Görevler ajanda görünümünde teknisyenlere saat bazında ataması yapılarak takip edilebilmelidir.
4. Ataması yapılmış ve zaman planlaması yapılmamış görevler, backlog (görev kuyruğu) listesi olarak görüntülenebilmeli ve sürükle bırak metodu ile teknisyenlere ataması yapılabilmelidir
5. Görev kuyruğu ve aktif ataması yapılan görevler teknisyenlere, durumuna, görevin geldiği modüle-sürece göre filtrelenebilmeli ve süreç yöneticilerinin kendi süreçleri ile ilgili görevleri rahatlıkla görüp yönetebileceği yapıda olmalıdır.
6. Görev ajandasında görevler günlük veya aylık görünümde takip edilebilmelidir.
7. Görevler liste halinde görülebilmeli, teknisyen, öncelik, durum, kategori vb. filtrelerle listelenebilmelidir.
8. Görev panelinde yer alan görevler aynı ekranda düzenlenebilmeli, iş günlükleri girilebilmeli, notlar alınabilmeli, ekler ve history görüntülenebilmelidir. İlgili görevin geldiği süreç-modül içerisine doğrudan erişim imkanı bulunmalıdır.
9. Görevler ilgili sürece gitmeden doğrudan görev panelinden güncellenebilmeli ve atamaları bu panel üzerinde veya ajanda üzerinde değiştirilebilmelidir.
10. Görevlerin tüm modüller boyunca çalışan farklı kanban panoları ile takibi mümkün olmalıdır. Kanban panelleri üzerinde sürükle bırak metodu ile görevlerin statüleri değiştirilebilmelidir.

16. PROJE YÖNETİMİ

1. Uygulamada projelerin yönetimi için bir modül bulunmalıdır.
2. Entegre proje yönetimi modülü dahili olarak ürünün parçası olmalıdır. Dış bir çözümle sonradan yapılacak entegrasyonlar kabul edilmeyecektir.
3. Projelerin sahibi, tarihleri, kategorileri, bütçeleri, kaynakları, öncelikleri, maliyetleri vb. öznitelikleri detaylı olarak tanımlanabilmelidir.
4. Proje görevleri ve yol haritası hızlı ve kolay görev ekleme özellikleri ile tanımlanabilmeli, tanımlanan görevlerle ilgili iş günlükleri ve statü durumları aynı panelden kolayca değiştirilebilmelidir.
5. Görevlerin öncül ardıl ilişkileri ve zaman planlamaları Gantt Chart ile yapılabilmeli, milestone, görev grubu, başlangıç bitiş zorunlulukları tanımlanabilmelidir.
6. Proje kaynak yönetimi, teknisyenlerin üzerilerindeki işlerin gant görünümü ile yapılabilmelidir.
7. Projedeki görevlerin zaman tutanakları iş kayıtları olarak aynı modülde görülebilmeli ve yönetilebilmelidir.
8. Proje görev kırılım ağacı ayrıca WBS (work breakdown structure) olarak görüntülenebilmelidir.
9. Projelere kurum teknisyenlerinin yanısıra, kurumun tüm kullanıcıları ve dış kullanıcılar da tanımlanabilmeli, tüm bu kullanıcı türleri çeşitli proje rolleri ile projede yer alabilmeli, tüm bu kullanıcı türlerine görev ataması yapılabilmelidir.
10. Projeye dahil olan teknisyen, kullanıcı ve dış kullanıcıların hepsi projeye kendilerine admin panel üzerinden verilecek erişim rolleri kapsamında proje detaylarına teknisyen veya kullanıcı ekranlarından erişebilmelidir.
11. Tüm kullanıcı türleri projede görev alabilmeli, görevlerini işleyebilmeli, iş kayıtlarını / time sheetlerini girebilmelidir.
12. Proje modülü son kullanıcı portalından da erişilebilir olmalı ve tüm kullanıcı gruplarına yetkileri çerçevesinde projede işlem yapabilmelidir.
13. Proje modülünde çevik metodları kullanmak adına kanban desteği bulunmalıdır.
14. Proje kapsamında üretilen ve kullanılan tüm dokümanların takibi için dahili bir doküman yönetim ortamı bulunmalıdır.

17. BAKIM DESTEK KOŞULLARI

1. Ürünün doğrudan Türkiye'de ürün desteği bulunmalıdır.
2. Üründe yaşanacak olası tüm hatalar, buglar, performans sorunları üretici desteği kapsamında bakım anlaşması devam ettiği sürece ücretsiz sağlanacaktır.
3. Bakım kapsamında sağlanan yazılım güncellemeleri kurum ortamında çalışmakta olan ürüne üretici paket depolarından otomatik olarak ve ek bir ücrete tabi olmadan yüklenecektir. Uzaktan erişime izin verilmediği durumlarda, yazılım güncellemelerinin üretici tarafından manuel olarak yüklenmesi destek kapsamına tabi olacaktır.

4. Üreticiye eposta, telefon, destek portalı kanalları üzerinden bakım destek talepleri iletilecektir.
5. Üreticiye bildirilen tüm sorunlar aynı iş günü içerisinde cevaplanacak/müdahale edilecek ve en geç 3 iş günü içerisinde sorunlar giderilecek, yama yapılacak, versiyon güncellenecektir.

