

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 donanım, belge ve kayıt düzenine sahip olmalıdır.
5. 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.
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 değişikliği, 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 fonksiyonlitede iyileştirilmesi
 - n. Mevcut fonksiyonlitede hataların giderilmesi
 - o. Uyarlamalar
 - p. Dokümantasyon
2. YÜKLENİCİ, belirtilen modüllerdeki geliştirmeleri 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 çalışmalarını geliştirme sisteminde sürdürmeli ve canlı sistemde sadece İDARE’nin izniyle kontrol amacıyla giriş yapabilmelidir.
6. YÜKLENİCİ, İDARE’nin belirleyeceği arıza durumlara İDARE’nin talep yönetim sistemine dahil olacak ve gelen talepleri bu sistem üzerinden karşılayarak, çözüm sürecinde alınan aksiyonları bu sisteme işleyip, takibini yapacaktır.

5. SAP Basis Destek Hizmetleri için Teknik Gereksinimler

5.1.YÜKLENİCİ, madde 1’de belirtilen SAP modülleri ile aşağıdaki kapsamda yer alan süreçleri yönetmekle sorumlu olacaktır;

Veritabanı

2


Veritabanı kapatılıp açılması

Veritabanı güncel düzletme paketlerinin (fix) güncellenmesi

Veritabanı sürüm (yeni versiyon) veya yayın (SP update) güncelleme

Veritabanı parametrelerinin incelenmesi ve yapılandırılması

Veritabanı kullanıcılarının yapılandırılması, değişiklikleri ve silinmeleri

Veritabanı düzenli bakım işlerinin çalıştırılması

Veritabanı performans iyileştirilmeleri

Veritabanı reorganizasyon işlemleri

Veritabanı Perodik kontrollerinin yapılması

SAP Basis işleri

Periyodik Bakım işleri

SAP Sistemleri kapatılıp açılması

Sistemler arası request taşıma işlemleri

Fiili Yetkilendirme işlemleri

SAP sistemi support package kontrolleri

Support package yükseltme işlemleri

SAP kernel güncellemeleri

Performans izlemesi ve optimizasyonu

Yapılandırma ve parametrelerin uyarlanması

Ek dil desteği güncelleme (SAP Dil Paketi Yüklenmesi)

CTS (Change and Transport System) yapılandırmasını yapmak.

Uygulama ekibi tarafından talep edilen OSS Notlarının uygulanması.

SAP OSS (Online Service Support) bağlantısının sağlanması.

OSS işlemleri ile ilgili destek (Developer key, object key, OSS kullanıcıları, OSS bağlantısı, OSS mesajları)

Arayüz yönetimi (SAP Dışı Sistemler için, SAPCONNECT ile farklı sistemleri bağlamak)

Üst birim kopyalanması

Sistem kopyalanması

Canlı sistemler Early Watch Raporunun hazırlanması

Canlı sistemler Early Watch Raporunun yorumlanması ve uygulanması

Sistemlerin Uyarlamaya açılması/kapanması

SAP katmanında yazıcı işlemleri

SAP profil ve çalışma düzeni (operation mode) yönetimi

SAP Teknik altyapısının yönetim amaçlı olarak konfigürasyonlar.

SAP sistemi platform göçü (İşletim sistemi ve/veya Veritabanı değişmesi)

SAP Sistemi teknik tablolar temizliği

Yedekleme

Yedekten dönme testleri

Fiili yedekten dönme işlemleri

Disaster Sistemi

Disaster Sistemin Kurulması

Disaster Sistemin İzlenmesi

5.2.Yüklenici aşağıda belirtilen periyodik (günlük/haftalık/aylık) kontrollerin yapılması ve kontroller sonucu alınması gereken önlemler ile ilgili düzenlemelerin yapılmasından sorumlu olacaktır.

Uygulama sunucularının Kontrol edilmesi

Dialog Processlerin izlenmesi

Sistemde çalışan kullanıcıların kontrol edilmesi

Hatalı update işlemlerinin kontrol edilmesi

Sistem loglarının kontrol edilmesi

İptal olan artalan işlerinin kontrol edilmesi

Eski lockların kontrol edilmesi

Abap dumplarının kontrolü ve çözümü

DB standart işleri

DB backup kontrolü

DB Log Backup kontrolü

SAP Sistemi uptime kontrolü

Kernel uyumluluk kontrolü



EWA raporlarının incelenip gerekiyorsa aksiyon alınması
Spool problemlerinin kontrol edilmesi
TemSe tutarlılık kontrolü
İşyükünün kontrolü
Buffer istatistiklerinin kontrolü
DB boş alan kontrolü
DB büyümesinin kontrolü
Veritabanı loglarının incelenmesi
Eksik tablo ve indexlerin kontrolü
Client Koruma ayarları kontrolü
Değişiklik koruma ayarları kontrolü
İşletim sistemi disk alanlarının kontrolü
Standart artalan işleri kontrolü
SAL açık mı?
SDF monitoring açık mı?
ICM log kontrolü
Sap Router açık mı ?
SSL sertifika sürelerinin kontrolü
Profil Parametreleri kontrolü
Kapasite kontrolü
En büyük tabloların incelenmesi
Fazla yetkili kullanıcıların raporlanması
Standart SAP şifrelerinin kontrolü
İşletim sistemi loglarının kontrolü
Sap Router sertifika süresi kontrolü

