# Maximo SCCD Uygulama Yöneticisi, Uygulama Bakım ve Teknik Destek Hizmeti Şartnamesi

İşbu şartnamede İstanbul Bilgi Üniversitesi BİLGİ, teklif veren kuruluş ise FİRMA olarak anılacaktır.

## Amaç

Bu şartnamenin hazırlanmasındaki temel amaç, BİLGİ’nin mevcut durumda kullandığı IBM Maximo SCCD uygulamasının;

* Periyodik olarak yapılması gereken bakım desteğini,
* Sistemin çalışırlığını sağlayacak desteği,
* Sistem ile alakalı hata durumlarında hemen çözme adımlarını içerecek bakım-destek çalışmalarını,
* Uygulama yönetim hizmetini;

dış kaynak hizmeti olarak temin edebilmek amacıyla teklif istemektir.

## Mevcut Altyapı

### Versiyon ve Sunucu

Mevcutta kullanılmakta olan IBM Maximo SCCD sürümü 7.5.1.1,

Uygulama sunucusu: Windows Server 2008 R2 üzerinde WebSphere 7.0.0.41,

Veritabanı sunucusu: Oracle Linux Server 7.3 üzerinde Oracle DB EE 11.2.0.4.0,

üzerinde çalışmaktadır.

### Kullanılan Modüller ve Özellikler

ITSM çerçevesinde Service Yönetimi, Satınalma, IT Envanter Yönetimi kullanılmaktadır.

### Entegrasyonlar

1. Öğrenci ve Çalışan Active Directory’leri ile LDAP entegrasyonu (IBM tarafından önerilen bir patch ile modifikasyon geçilmiştir).
2. Dinamo entegrasyonları: BİLGİ’de kullanılmakta olan mali işler yazılımı ile aşağıdaki entegrasyonlar web servis ile geliştirilmiştir:
	1. Satıcı entegrasyonu: SCCD üzerinden satıcı kartı oluşturulmakta, satıcıyla ilgili ünvan, adres, iletişim vb. gibi temel bilgiler girilmekte ve bu bilgiler Dinamo sistemine, satıcının banka, ödeme kanalı vb. bilgilerinin de Dinamo’da tamamlanabilmesi için aktarılmaktadır. Dinamo üzerinde açılan Satıcı bilgisi kodu aktarım başarılı olduğunda Maximo’ya geri gönderilmektedir.
	2. Item (Malzeme) entegrasyonu: SCCD üzerinden malzeme kartı oluşturulmakta, malzemeyle ilgili tanım, birim, açıklama, vb. tüm bilgiler SCCD üzerinde girilmekte ve daha sonra Dinamo sistemine gönderilmektedir. Dinamo üzerinde malzeme bilgisi oluşturulduktan sonra Maximo’da malzeme kaydı tamamlanmaktadır.
	3. Fatura entegrasyonu: SCCD üzerinde PO (Satınalma Siparişi) ‘dan referans ile gelen malzemelerin depo giriş yapılır. Depo girişi yapıldıktan sonra, yine SCCD üzerinde satıcı faturası kaydı yapılır. Oluşturulan bu fatura kaydı (başlık ve kalemler bazında) Dinamo’ya mali muhasebeye doğrudan yansıtılmadan, bir ön kayıt şeklinde aktarılır. (Daha sonra ıslak imzayla onaylanan faturalar Dinamo sistemine önceden aktarılmış olan fatura ön kayıtları ile eşleştirilip kontrol edildikten sonra muhasebeleştirilir. Bu noktada Dinamo’dan SCCD’ye herhangi bir geri aktarım bulunmamaktadır.)
	4. Maximo SCCD – NDT (Natica Deployment Tool) entegrasyonu : Onaylanan DB değişikliklerinin canlı ortama taşınması için NDT kullanılmaktadır. NDT içerisinden, deployment onayı verilmiş Maximo SCCD ticketlerı listelenmekte, admin bu ticketlardan canlı sisteme aktaracağı değişiklikleri seçerek deployment işlemini yürütmektedir.

## Kapsam

### Çalışma Takvimi

BİLGİ Maximo SCCD Uygulaması Bakım Destek Hizmetinin çalışma takvimi aşağıdaki gibidir:

1. FİRMA’nın bakım destek hizmeti; sistemin stabil yürümesini sağlamak, periyodik güncelleme ve bakımlarının yapılmasını sağlamak ve yeni isteklerin yapılmasını sağlamayı kapsamaktadır.
	1. FİRMA, BİLGİ’ye hizmetini
		* Her hafta önceden sabitlenmiş bir günde yerinde destek verilmek üzere aylık ortalama 4 gün,
		* Haftanın diğer günlerinde uzaktan erişim yoluyla destek verecektir. Uzaktan verilen destek hizmetinin toplamı da yine haftada ortalama 1 günden ayda ortalama 4 gün olarak hesaplanmaktadır.
	2. Toplam olarak, ayda ortalama 8 günü geçmeyecek isterler destek kapsamında değerlendirilecektir.

FİRMA, yukarıda tariflenen çalışma takvimi içerisinde telefonla destek, e-posta yoluyla destek ve yerinde destek hizmeti vermeyi taahhüt eder.

### Hizmet Kapsamı

BİLGİ Maximo SCCD Uygulaması Bakım Destek Hizmetinin kapsamı aşağıdaki gibidir.

1. Periyodik bakım ve güncellemelerin yapılması, sistemin her zaman son güncellemelere geçmiş olması FİRMA’nın sorumluluğu altındadır. IBM tarafından düzenli olarak yayınlanan güncelleme ve roll-up’ların sisteme yüklenmesi ve güncellenmesi de bu kapsamda yapılacaktır.
2. SCCD veri tabanının periyodik olarak bakımının yapılması (Index'lerin Rebuild ve Reorganize edilmesi) sağlanacaktır.
3. SCCD performans kontrolleri ve düzenli performans iyileştirme çalışmalarının yapılması sağlanacaktır.
4. Maximo üzerinden gelen hizmet talebi (Service, SR) ve olayların (Incident, IR) izlenecektir.
5. INCIDENT (Sorun çözümü): Gelen INCIDENT ların çözümü. Çözümü için development gereken incidentların VENDORWAIT yapılıp BİLGİ’ye aktarılması sağlanacaktır.
6. SR (Talep Karşılama): Gelen SR ların çözümü. Yetkilendirme, basit alan ekle / çıkar, dashboard ve rapor düzenlemeleri. Talebin karşılanması için development gereken incidentların VENDORWAIT yapılıp BİLGİ’ye aktarılması.
7. Toplu Data Güncelleme: Data güncellemeleri için scriptlerin hazırlanması ve gerçekleştirilmesi.
8. Entegrasyonları izleme: Mail ile kayıt işleme, LDAP ve Dinamo entegrasyonlarındaki sorunların izlenmesi.
9. Deployment Desteği: SR ve INCIDENT lara dair CHANGE gerektiren durumlarda, bu change lerin açılması ve onaylatılması. Ayrıca kullanıcıdan UAT(Kullanıcı Kabul Testi) onaylarının alınması konusunda destek olunması. Deployment paketlerinin canlıya alınması.
10. Yerinde / Telefon / Kılavuz Desteği: Kullanıcılara Maximo’da yardımcı olmak adına yerinde ya da uzaktan telefon – Teamviewer ile destek olunması. Talep edildiği takdirde senaryolarla ilgili kullanıcı kılavuz dökümanlarının hazırlanması.

### Hizmet Seviyesi (SLA)

BİLGİ Maximo SCCD Uygulaması Bakım Destek Hizmetinin Hizmet Seviyesi (SLA) aşağıdaki gibidir.

1. FİRMA, aşağıda belirtilen önem seviyelerine göre, belirtilen sürelerde hizmet vermeyi taahhüt eder.
	1. Kritik Önem: Uygulama tamamen çalışmıyor ya da uygulamanın ana modüllerinden biri veya bir kaçı hiç kullanılamıyor. Sorun, BİLGİ’nin iş akışını aksatıyor ve tamamen durduruyor.

Bu durumda, FİRMA, problemi çözebilmek için uygulamaya en geç 3 saat içerisinde müdahale edecektir.

* 1. Yüksek Önem: Uygulamanın ana modüllerinden biri veya bir kaçı hatalı çalışıyor. Sorun BİLGİ’nin iş akışını aksatıyor ancak tamamen durdurmuyor.

Bu durumda, FİRMA, problemi çözebilmek için uygulamaya en geç 5 saat içerisinde müdahale edecektir.

* 1. Orta Önem: Uygulama hata almasına rağmen çalışmakta veya hata olmadığı halde çalışması yavaşlamış durumda. Sorun BİLGİ’nin iş akışını yavaşlatıyor.

Problemi çözebilmek için uygulamaya en geç 1 iş günü içerisinde müdahale edilecektir.

* 1. Düşük Önem: Uygulamanın basit, kritik olmayan fonksiyonlarından biri veya birkaçı çalışmıyor. Uygulamanın fonksiyonlarından birinin nasıl çalıştığına dair bilgiye ihtiyaç duyuluyor.

Problemi çözebilmek için uygulamaya en geç 2 iş günü içerisinde müdahale edilecektir.

1. FİRMA, madde 3.3.1’de belirtilen önem seviyelerine göre uygulamaya müdahale ettikten sonra eğer sorunun çözülmesi 1 günü geçecek bir sorun ise, sorunun ne zaman çözüleceği ile ilgili hemen bilgilendirme vermeyi taahhüt eder.
2. FİRMA, madde 3.3.1’de belirtilen önem dereceleri ile iletilmiş olan arıza, problem çözümlendikten sonra, çözüm ile ilgili dokümantasyon sağlayacaktır. Sağlayacağı dokümantasyonda, problemin nedeni, nasıl çözüldüğü, bir daha gerçekleşmemesi için alınan ya da alınması gereken aksiyonları belirtecektir.
3. Destek ihtiyacı söz konusu olduğunda, FİRMA’nın ileteceği e-mail ve telefon numaraları üzerinden iletişime geçilebilmelidir. FİRMA’nın müşteri portalı vb. aracı bulunuyor ise, bu da ayrıca belirtilmelidir.
4. FİRMA, BİLGİ’nin tercihine bağlı olarak müşteri lokasyonlu veya ofis lokasyonlu olarak çalışabilir.
5. Çalışma prensibi konulara göre proje bazlı veya adam/gün eforu üzerinden BİLGİ'nin seçimine göre yürütülebilir.
6. FİRMA, her ayın sonunda, o ay içerisinde gerçekleştirilen aktiviteleri detaylı olarak raporlayacaktır. BİLGİ’nin kontrolü ve onaylaması sonrasında takip eden ayın başında faturalandıracaktır.

### Yeterlilik Koşulları

1. FİRMA, aşağıdaki bilgileri teklifinde sunacaktır;
2. Firma Unvanı
3. Adresi
4. Ticari Sicil Numarası
5. Vergi Dairesi, Vergi Numarası
6. İletişim Kişi ve Telefon Bilgisi
7. E-posta adresi
8. FİRMA, bu şartnamede bahsedilen gereksinimlere uygun referans müşteri bilgileri sağlayacaktır.
9. FİRMA, görev alacak danışmanların özgeçmişlerini teklifleri ile birlikte paylaşacaktır.
10. FİRMA, bu şartnamede belirtilen gereksinimlere uygun;
	1. Firma yetki belgelerini,
	2. Çalıştırdığı personelinin teknik yetkinlik sertifikalarını;

 teklifi ile birlikte sunacaktır.

### Gözden Geçirme ve Kontrol

1. FİRMA, her ay sonunda, ay içinde verdiği himetlerin aktivitelerini, çözdüğü ticketlerın dökümünü BİLGİ’ye rapor olarak sunacaktır. BİLGİ tarafından aktiviteler kontrol edilip onaylanmadan FİRMA fatura kesemez.
2. TARAFLAR, her üç ayda bir 3 aylık performans değerlendirmesi görüşmesi gerçekleştirecektir. Bu görüşmede;
	1. FİRMA’nın 3 aylık SLA performansı gözden geçirilecek, iyileştirme noktaları belirlenecektir.
	2. Sistemin iyileştirmeye açık yönleri ve proje önerileri TARAFLAR’ca değerlendirilecektir.
	3. Ortaklaşa hazırlanan üzerinde uzlaşılan rapor, BİLGİ içerisinde yönetime sunulacaktır.

## Genel Koşullar

* + 1. FİRMA, teklifini aşağıdaki tabloda ve TL cinsinden verecektir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Danışmanlık Hizmeti** | **Aylık (8 Adam/Gün) TL** | **Yıllık (100 Adam/Gün) TL** |
| Destek ve Bakım Hizmet Bedeli | <Firma buraya 1 aylık fiyatını yazacaktır> | <1 yıllık indirimli toptan fiyat var ise burayı dolduracaktır> |
| **Danışmanlık Hizmeti** | **Günlük (1 Adam/Gün) TL** |
| Kıdemli Yazılımcı Hizmeti | <Firma bu kısma kıdemli yazılımcı hizmeti için 1 günlük hizmet bedeli yazacaktır> Not: Bu hizmet türü için, BİLGİ önceden herhangi bir miktar alımı taahhüt etmemektedir. |

* + 1. Faturalar TL cinsinden düzenlenecektir ve ödeme vadesi 45 (kırkbeş) gün sonraki BİLGİ’nin ilk tedarikçi ödeme günüdür.
		2. BİLGİ, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu uyarınca damga vergisi ödemekten muaftır.
		3. KDV genel tebliğ gereği, BİLGİ kamu kuruluşu sayıldığından aldığı belli başlı hizmetlere yönelik, hizmet sağlayıcılara ödenecek KDV tutarları kanunda belirtilen oranlarda tevkifat (kesinti) uygulamasına tabi tutulmaktadır. Düzenlenecek faturalarda, yürürlükte olan tebliğe uygun KDV tevkifatı yapılacaktır.
		4. Ulaşım ve yemek masrafları FİRMA’ya ait olacaktır.
		5. FİRMA işbu şartnamede belirtilen hususlara madde sırasını belirterek, ayrı ayrı cevap verecektir. Şartname maddesinde geçen ihtiyacı tam olarak karşıladığını düşünüyorsa, “Okundu, anlaşıldı ve kabul edildi” şeklinde not mutlaka yazılmalıdır. Şartname maddelerinde istenilen şartların sağlanıp sağlanmadığı hiçbir yoruma olanak vermeyecek şekilde belirtilecektir. Cevaplanmayan maddeler ‘Okunmuş, anlaşılmış ve kabul edilmiş’ olarak değerlendirilecektir.