

Öğrenci İlişkileri Yönetimi Platformu Destek Hizmetleri ve Versiyon Geçişi ile Uygulama Projesi Hizmeti Teknik Şartnamesi

İşin çeşidi :	Yazılım Sürüm Yükseltme ve Uygulama Bakım Destek Hizmeti
İşin niteliği :	Microsoft Dynamics 365 CRM Yazılımı üzerinde verilecek hizmetler
İşin süresi:	24 (yirmidört) aydır

İhale kapsamındaki ürünler/hizmetler:

- Microsoft Dynamics 365 versiyon 8.2.2.112 yazılımının “MS Dynamics 365 versiyon 9.0”a sürüm yükseltimi proje hizmeti
- Microsoft Dynamics 365 CRM uygulama bakım ve destek hizmeti

Şartnamede;

İstanbul Bilgi Üniversitesi	–	BİLGİ/İDARE
Bilişim Teknolojileri Departmanı	–	BT Dept.
Teklif veren kuruluş,	–	FİRMA / YÜKLENİCİ
Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet	–	ÜRÜN

olarak adlandırılacaktır.

ÖN KOŞULLAR

HİZMET teslim yeri, BİLGİ'nin Santral Kampüsü – BT Dept.'dir.

Faturalar TL cinsinden düzenlenecektir ve ödeme vadesi 45 (kırkbeş) gün sonraki BİLGİ'nin ilk tedarikçi ödeme günüdür.

Ulaşım ve yemek masrafları YÜKLENİCİ'ye ait olacaktır.

GENEL KOŞULLAR

YÜKLENİCİ daha önceden idareden yazılı izin almadan bu şartnamede var olan hizmetlerden hiçbirinin muhtevasını, tarihini, niteliklerini, verilecek hizmetlerin miktarını ve kalitesini değiştiremez.

GENEL KAPSAM

- İşbu şartname İstanbul Bilgi Üniversitesi bünyesinde kullanılmakta olan Microsoft Dynamics 365 versiyon 8.2.2.112 yazılımının “MS Dynamics 365 versiyon 9.0”a sürüm yükseltimi projesinin gerçekleştirilmesi, ve aynı zamanda gerek mevcut sürüm 8.2.2.112'nin kullanımı sırasında, gerek sürüm yükseltme projesi süresince gerekse de sürüm yükseltimi gerçekleştikten sonraki dönemde sürüm 9.0 kullanımı aşamasında sözleşme başlangıcından itibaren 2(İki) yıl süre ile; işbu şartname kapsamında belirtilen teknik detaylar dahilinde proje uygulama, uygulama bakım ve destek hizmetinin yüklenici tarafından hizmet olarak verilmesini kapsar.

- B.** Şartname teknik olarak, genel şartlar, sürüm yükseltme hizmeti ile uygulama destek ve bakım hizmeti olarak üç bölümden oluşmaktadır. Ancak bazı kısımlar veya bahsi geçen özellikler şartnamenin bir bölümüyle daha ilgili olduğu için daha ağır basan o bölümde değinilmiş olabilir, böyle bir durum ilgili konu veya kısmın sadece o bölümle ilgili olduğu anlamına gelmez ve konunun diğer bölümle olan bağlantısını yok etmez. (örn. Entegrasyonlarla ilgili başlık sürüm yükseltme teknik şartnamesinde anlatılmakla birlikte, ihaleyi alarak sözleşmeyi yapacak olan firma eğer uygulama bakım ve destek hizmetini de yürütüyorsa, sistem üzerindeki entegrasyonların bakım ve desteğinden de sorumlu olacaktır, vb.)
- C.** Yüklenici Firma, şartnamenin tümünü bir bütün olarak okumalı, anlamalı, yorumlamalı ve değerlendirmeli, ancak daha sonra fiyat teklifini verirken iki ayrı hizmet başlığı için ayrı kalemlerde tekliflerini sunmalıdırlar.
- D.** İstanbul Bilgi Üniversitesi (“BİLGİ”) şartnamenin sürüm yükseltme kısmı ile uygulama bakım ve destek kısımlarının tamamını veya bir kısmını ayrı ayrı veya bir bütün olarak değerlendirmek, pazarlık etmek, sözleşme yapmak kısmen veya tamamen değiştirmek veya iptal etmek yetkisine sahiptir. İhaleye teklif verecek yükleniciler (“FİRMA”) yukarıda bahsi geçen genel kapsam ve şartlar ile, işbu teknik şartname ve bu ihaleyle ilgili yayımlanmış veya yayımlanacak olan diğer doküman, sözleşme, kural, hüküm veya şartları peşinen kabul ve beyan ettiklerini taahhüt etmişlerdir.

BÖLÜM 1: Genel Şartlar

1. İşbu şartnamede İstanbul Bilgi Üniversitesi “BİLGİ”, teklif veren kuruluş ise “FİRMA” olarak anılacaktır.
2. Giriş bölümünde açıklanan “Genel Kapsam” başlığı altındaki kural ve şartlar şartnamenin tümü için geçerlidir.
3. Kullanılan Modüller ve Özellikler

Ana veri yönetimi, Kampanya Yönetimi, Vaka Yönetimi, Toplu e-posta gönderim ve 3. parti yazılım olarak Anket Modülü bulunmaktadır. Yüklenici FİRMA, mevcut ortamda kullanılmakta olan whatsapp çözümünün yerine ikame edecek bir uygulama sunmalı veya geliştirmelidir.

4. Proje Yönetimi ve Metodolojisi
FİRMA, işbu şartnamede belirtilen kapsam doğrultusunda yürütülecek proje ile ilgili olarak;
 - Tek iletişim noktası olacak bir proje yöneticisi atamalıdır. Bu kişi, FİRMA’nın tüm proje kaynaklarından ve proje aktivitelerinden sorumlu olacaktır. Proje süresince BİLGİ proje yöneticisine raporlayacaktır.
 - Detaylı bir proje aktivite listesi sunmalıdır. Proje kapsamında yürütülecek her bir işi, bu adımların hangilerinde BİLGİ kaynaklarına ihtiyaç duyduğunu ve kritik bağımlılıklarını belirtmelidir.
 - Benzer büyüklükte daha önceden gerçekleştirdiği projeleri baz alarak tahmini bir proje takvim iletmelidir.
 - Proje hayat döngüsü boyunca, ilgili her adımda proje dokümantasyonu sağlamalıdır. Bu dokümantasyonlar, bunlarla sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki şekildedir:

- Teknik dokümantasyonlar:
 - Teknik analiz dokümantasyonu
 - Uygulama mimarisi ve teknik tasarım dokümantasyonu
 - Entegrasyon mimarisi dokümantasyonu
 - Son kullanıcı test dokümantasyonu
 - Uygulama canlıya alma planı ve prosedürleri
 - Son kullanıcı dokümantasyonu
- Proje Yönetimine ilişkin dokümantasyonlar
 - Proje Yönetim Planı
 - Haftalık Durum Raporu
 - Proje Kapanış ve Kabul Dokümantasyonu

5. Yeterlilik Koşulları

- FİRMA, aşağıdaki bilgileri teklifinde sunacaktır;
 - Firma Unvanı
 - Adresi
 - Ticari Sicil Numarası
 - Vergi Dairesi, Vergi Numarası
 - İletişim Kişi ve Telefon Bilgisi
 - E-posta adresi

REFERANS

- FİRMA, bu şartnamede bahsedilen gereksinimlere uygun en az 3 referans müşteri bilgisi sağlayacaktır. Bu referans müşterilerin Yükseköğretim sektöründe faaliyet gösteren kurumlar olması gerekmektedir.

YÜKLENİCİ FİRMADAN ARANACAK ŞARTLAR

- FİRMA'nın İYS iş ortağı olması tercih sebebidir.
- FİRMA, bu şartnamede belirtilen gereksinimlere uygun;
 - Firma yetki belgelerini (özellikle Microsoft CRM Partnerlik belgelerini),
 - Bünyesinde çalıştırdığı personelinin sahip olduğu teknik yetkinlik sertifikalarını,
 - FİRMA'nın elinde CRM için geliştirilmiş bir whatsapp uygulaması olması ve bu uygulamanın kullanıldığı referansları göstermesi veya kapsam dahilinde mevcut ortamda kullanılmakta olan whatsapp çözümünün yerine ikame edecek bir uygulamayı geliştirebilme kapasitesini insan kaynağı, uygulama geliştirme sertifikasyonu ve proje referanslarını;

teklifi ile birlikte sunacaktır.

6. Teklif Fiyat Tablosu

FİRMA teklifini aşağıdaki tabloda ve TL cinsinden verecektir.

BÖLÜM 2: Versiyon 9.0'a Geçiş Projesi Anahtar Teslim Fiyat Tablosu TL		
Anahtar Teslim Proje Bedeli		
Danışmanlık Hizmeti	Günlük (1 Adam/Gün) TL	
Ek Kapsam için Proje Değişiklik Talebi (sipariş emre ile BİLGİ tarafından talep edilmesi durumunda)		
BÖLÜM 3: İki Yıl Süreli Uygulama Bakım ve Destek Hizmeti Fiyat Tablosu		
Danışmanlık Hizmeti	Aylık (4 Adam/Gün) TL	24 Aylık (96 Adam/Gün) TL
Destek ve Bakım Hizmet Bedeli		
Danışmanlık Hizmeti	Günlük (1 Adam/Gün) TL	
Ek Yerinde Destek Hizmet Bedeli (sipariş emre ile BİLGİ tarafından talep edilmesi durumunda)		

7. Diğer Genel Koşullar

- FİRMA, kamu ihale süreçlerinden yasaklı olmamalıdır.
- FİRMA teklifini TL cinsinden verecektir.
- FİRMA'nın teklifinde belirtilen fiyatlar, sözleşme süresince sabit kalacaktır.
- Faturalar TL cinsinden düzenlenecektir ve ödeme vadesi 45 (kırkbeş) gün sonraki BİLGİ'nin ilk tedarikçi ödeme günüdür.
- BİLGİ, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu uyarınca damga vergisi ödemekten muafır.
- 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.
- Ulaşım ve yemek masrafları FİRMA'ya ait olacaktır.
- Taraflar, müşterek mesuliyet kapsamında, yolsuzlukla mücadele hakkında Türk Ceza Kanunu'nun ve Ceza Muhakemeleri Kanunu'nun ilgili hükümlerine, Mal Bildiriminde Bulunulması Rüsvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu'na ve yolsuzlukla mücadele kapsamındaki yürürlükteki tüm yasal düzenleme ve kanunlara uymayı, ayrıca FİRMA, BİLGİ'nin https://www.bilgi.edu.tr/media/uploads/2018/02/22/bilgi_yolsuzlukla_mucadele_ilkeleri.pdf adresinde yayımlanan Yolsuzlukla Mücadele İlkeleri'nde belirtilen kurallara ve yine BİLGİ'nin https://www.bilgi.edu.tr/media/uploads/2018/02/22/bilgi_hediyeler_yemekler_eg_lenceler_sponsorlu_seyahatlere_iliskin_ilkeler.pdf adresinde yayınlanan Hediyeler, Yemekler, Eğlenceler, Sponsorlu Seyahatler ve Diğer İş İkramlarına İlişkin İlkeleri'ne uygun olarak faaliyetlerini yürütmeyi; aksine hareket edilmesi halinde, ihale sürecinden men edileceğini bildiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 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, anlaşılabilir ve kabul edilmiş' olarak değerlendirilecektir.

BÖLÜM 2: Microsoft Dynamics 365

Versiyon 9.0'a Geçiş Projesi

1. Amaç

Bu şartnamenin hazırlanmasındaki temel amaç, BİLGİ'de hali hazırda kullanılmakta olan "MS Dynamics 365 versiyon 8.2.2.112" yazılımının "MS Dynamics 365 versiyon 9.0"a, işbu şartname kapsamında belirtilen kapsam dahilinde geçirilmesidir.

2. Proje Kapsamı

FİRMA, BİLGİ'nin hali hazırdaki MS Dynamics 365 versiyon 8.2.2.112 sisteminde bulunan tüm fonksiyonları, varlıkları ve entegrasyonları eksiksiz ve çalışır bir şekilde MS Dynamics 365 versiyon 9.0'a taşıyacaktır. Yeni versiyona geçiş sebebiyle, mevcut versiyonda kullanılan fakat yeni versiyonda kullanılamayacak varlıklar, entegrasyonlar ya da fonksiyonlar söz konusu olursa, FİRMA proje analiz aşamasında tüm bunları tespit edip, BİLGİ'nin iletceği ihtiyaçlar doğrultusunda, gerekli düzenlemeleri ya da geliştirmeleri yapacaktır.

Bu şartname, Bilgi Üniversitesi ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin yapılacak çalışmalar doğrultusunda çıkarılacak FDD (Functional Design Document) ve FRD (Functional Requirements Document) dökümanlarına göre tüm geliştirmelerin eksiksiz olarak yapılmasını kapsamaktadır. Geliştirmelerin MS CRM SDK alt yapısı kullanılarak Microsoft'un önerdiği support yöntemler uygulanarak geliştirilmesi gerekmektedir. Şartname kapsamındaki tüm modül ve entegrasyonların eksiksiz olarak teslim edilmesi gerekmektedir. Proje onayından önce yüklenici firmanın tüm kaynak kodlarını kapsayan teknik ve tasarım mimari dökümanını, kullanıcı kılavuzunu, Entegrasyon dökümantasyonu kaynak kodlarıyla birlikte teslim etmesi gerekmektedir. Yüklenici firmanın en az 5 yıl Üniversite CRM projelerinde proje tamamlamış ve deneyimi olduğuna dair resmi bir belge ve referans bilgisi beklenmektedir. Tüm uygulama ve entegrasyon testleri, Admin Eğitimleri, Kullanıcı Eğitimleri ve kullanıcı test onaylarının ilgili birimlere teslim edilmesi gerekmektedir. Hizmet alınacak firmanın Microsoft'un yetkin CRM iş ortaklarından olması gerekmektedir. Projede görev alacak ekipteki kişilerin MS CRM'in MCP sertifikalarının olması istenmektedir.

Satın alınacak Mal/Hizmet:	Dynamics CRM Yazılım Geliştirme, Bakım ve Destek Hizmetleri
Talep eden birim:	Pazarlama
Satın alan birim:	Bilişim Teknolojileri
Satın alma usulu:	Açık İhale
Satın almanın yapılacağı yer:	Uzaktan
Satın almanın yapılacağı tarih:	-
İlgili memur:	
Notlar:	Üniversitemiz şartnamede detayları anlatıldığı üzere MS CRM v9.0 uygulaması üzerine üniversitemize özel kurgulanmış FDD ve FRD dökümanlarına göre tüm geliştirmelerin ve entegrasyonların eksiksiz olarak yapılmasını planlamaktadır.

FİRMA, proje kapsamında aşağıda bahsi geçen taşımaları, geliştirmeleri ve düzenlemeleri yapacaktır.

a. Mevcut Versiyon ve Sunucu Gereksinimleri

Mevcutta kullanılmakta olan uygulamanın sürümü “MS Dynamics 365 versiyon 8.2.2.112”dir ve Windows Server 2012 üzerinde çalışmaktadır. Dynamics CRM Versiyon 9.0 da en az Windows Server 2012 veya üzerinde çalışmalıdır.

Performans ve güvenlik gerekçeleri ile mevcut uygulama sunucusu ve database sunucusu ayrı sunucular üzerine kurulmuştur. FİRMA, yine aynı şekilde Dynamics CRM Versiyon 9.0 kurulumlarını gerçekleştirmelidir.

FİRMA geliştirme ve canlı kullanım için iki farklı sunucuya Dynamics CRM Versiyon 9.0 kurulumu yapmalıdır. FİRMA herhangi bir geliştirmeyi, development ortamında yapmalı ve ancak test süreci tamamlanıp, onaylandıktan sonra uygulama sunucusuna taşıma gerçekleştirmelidir.

b. Genel Sistem Yapılandırma Gereksinimleri

BİLGİ'nin, hali hazırda kullandığı CRM sistemi genel yapılandırması aşağıdaki gibidir. Dynamics CRM Versiyon 9.0'ın da aynı şekilde yapılandırılması gerekmektedir.

1. **Çoklu Bölge:** BİLGİ, Dynamics CRM Versiyon 9.0 ürünü tek bir organizasyon olarak kullanacaktır. Organizasyon altında yetkilendirme amaçlı olarak departmanlar olacaktır.
2. **Çoklu Dil:** Sadece Türkçe Dil seçeneğini kullanacaktır.
3. **Çoklu Para Birimi:** TL, Dolar, Euro ve Sterlin para birimlerini kullanabileceklerdir. Ayrıca istenirse farklı para birimi CRM Sistem Yöneticisi tarafından tanımlanabilecektir.
4. **Dışa Veri Aktarımı:** MS CRM Export Tool'u ile data'lar CRM'den dışarıya aktarılabilir. Dataların aktarımı roller ile kısıtlanabilecektir. Aktarılacak listedeki sayılar kısıtlanabilecektir.
5. **İçeriye Veri Aktarımı:** Kullanıcılar yetkileri dâhilinde Müşteri (Öğrenci/Aday/Firma) ve İlgili Kişi (Kontak) kayıtlarını Dynamics CRM V9.0 Veri Alma Sihirbazı ile sisteme ekleyebileceklerdir. FİRMA'nın hazırlayacağı web servisler kullanılarak Bilgi Üniversitesi IT tarafından tüm verilerin kaynak sistemden aktarılması mümkün olacaktır.
6. **Veri Temizliği:** FİRMA sağlayacağı tekilleştirme ürünü ile verileri temizleyerek ve tekilleştirerek Dynamics CRM Versiyon 9.0'a taşınmalıdır.
7. **Sistem:** Performans ve güvenlik gerekçeleri ile mevcut uygulama sunucusu ve database sunucusu ayrı sunucular üzerine kurulmuştur. FİRMA, yine aynı şekilde kurulumları gerçekleştirmelidir.

c. Uygulamada Kullanılan Varlıklar

Mevcut versiyonda kullanılan varlıklar listesi ve tanımları aşağıdaki gibidir. FİRMA yeni versiyonda tüm bu varlıkları, varlıkların mevcut versiyondaki özelliklerini de göz önünde bulundurarak sağlamalıdır.

1. **Müşteri (Account/Firma/Kurum):** BİLGİ, kurs, okul, firma ve Üniversite bilgilerini (account/firma) bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür. BİLGİ Kurum bilgileri CRM altında birer Account (Firma) olarak tutulacaktır. CRM'de firmalar altında firma ve alt firma ilişkisi tutulabilmektedir. Alt firma ve şube bilgileri birbirleri ile hiyerarşik olarak ilişkili birer müşteri (Account/Firma) olarak tutulacaktır.
2. **İlgili Kişi(Öğrenci, Mezun, Öğrenci Adayı, Personel, Öğretmen, Akademisyen):** BİLGİ Öğrenci, Mezun, Öğrenci Adayı, Personel, Öğretmen, Akademisyen gibi ilgili kişi bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür. BİLGİ, internet üzerinden gelen çeşitli başvuru bilgilerini ilgili kişi varlığı üzerinde temiz ve tekil olarak tutacaktır. İlgili kişi kartı üzerinde kayıtların türüne göre pazarlama listeleri oluşturulması mümkün olabilecektir.
3. **Adres:** Öğrencilere ait birden fazla adresin, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
4. **Aktivite:** “Firma”, “İlgili Kişi” ve “Müşteri Aday”ları ile yapılan tüm temas noktalarının takip edildiği ve kayıt altına alındığı bölümdür.

5. **Görev:** Görev aktivitesi müşteri ve çağrı talepleri ile ilişkili olarak gerçekleştirilen tüm görevlerin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
6. **Telefon Görüşmesi:** Müşterilerle gerçekleştirilen tüm Telefon görüşmelerinin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
7. **Müşteri Ziyareti:** Firma veya öğrencilere gerçekleştirilen tüm Müşteri Ziyaretlerinin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
8. **Ziyaret Kategorileri:** Ziyaret kategori tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
9. **Bölümler:** Öğrencilerin okuduğu veya ilgilendiği bölüm bilgilerinin tutulduğu varlıktır. Bölümler, önlisans, lisans ve lisansüstü bölümleri içermektedir.
10. **Denetim Geçmişi:** Belirlenen veri alanlarının kimin hangi tarihte değiştirdiği, temizlediği veya sildiği gibi audit bilgilerin tutulduğu kısımdır.
11. **Ödeme/Borç Sorgulama:** Öğrencilere ait ödeme ve borç bilgilerini gösteren varlıktır.
12. **Eğitim Tarihçeleri:** Öğrencilere ait bilgi eğitim bilgilerini içermektedir.
13. **Özel Yetenek Başvuruları:** SIS'den gelen özel yetenek başvurularını tutmaktadır.
14. **Yatay Geçiş Başvuruları:** SIS-Flow'dan gelen yatay geçiş başvurularını tutmaktadır.
15. **Yurtdışı Yatay Geçiş Başvuruları:** SIS-Flow'dan gelen yatay geçiş başvurularını tutmaktadır.
16. **Type Form Verileri:** Ağ servis aracılığıyla etkinliklere katılacak kişilerin tutulduğu varlıktır.
17. **Lisansüstü Başvuruları:** SIS'den gelen lisansüstü başvurularının tutulduğu varlıktır.
18. **Mülakat Başvuruları:** Mülakat başvurularının tutulduğu varlıktır.
19. **İş Bilgileri:** İş bilgilerinin tutulduğu varlıktır.
20. **Etkinlikler:** Etkinlik bilgilerinin tutulduğu varlıktır.
21. **Etkinlik Katılımcıları:** Etkinlik katılımcı bilgilerinin dinamik olarak tutulduğu ve izlendiği bölümdür.
22. **Etkinlik Yeri:** Etkinlik yer bilgilerinin tutulduğu varlıktır.
23. **Kampanyalar:** Kampanya tanımlarını yapmak için kullanılan varlıktır. Toplu e-posta ve SMS göndermek için Pazarlama listesi ile ilişkili olarak kullanılır.
24. **Pazarlama Listeleri:** Pazarlama listeleri dinamik olarak kriterleri kullanarak hedef kitle listelerin hazırlandığı, takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
25. **Lise Puanlama ve Segmentasyon:** Lise segmentasyon bilgilerinin dinamik olarak kriterleri kullanarak puanlanması ve listelerin hazırlandığı, takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
26. **Kampanya Aktiviteleri:** Kampanya ile ilişkili olarak SMS, e-posta ve telefon aktivite kayıtlarını planlamak ve tanımlarını yapmak için kullanılan varlıktır. Toplu e-posta ve SMS göndermek için Pazarlama listesi ile ilişkili olarak kullanılır.
27. **Anket:** Anket bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.
28. **Anket Soruları:** Anket ile ilişkili olarak anket soru bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.
29. **Anket Seçenekleri:** Anket ile ilişkili olarak anket seçenek bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.
30. **Anket Cevapları:** Anket ile ilişkili anket cevap bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.
31. **Anket Gönderimleri:** Anket ile ilişkili anket gönderim bilgilerinin tutulduğu varlıktır.
32. **Talep Yönetimi:** İç ve Dış "Müşteriler" tarafından bildirilen talepler, şikâyetler, istekler, sorunlar ve müşteri servis temsilcilerinin bunları gidermek için kullandıkları aktiviteleri izleme ve bu taleplerin çözümü konusunda verilen servisleri yönetmek için kullanılan bölümdür.
33. **Talep Kategorisi:** Çağrı taleplerinin talep kategorileri tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
34. **Talep Türü:** Çağrı taleplerinin talep türü tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Ana kategori ile ilişkili olacaktır.

35. **Talep Konusu:** Çağrı taleplerinin talep en alt kategorileri tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Alt türü ile ilişkili olacaktır.
36. **Fakülte / Enstitü / Yüksek Okul:** Fakülte / Enstitü / Yüksek Okul ait tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
37. **Burs Türleri:** Burs tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
38. **İş Ünvanları:** İş ünvan tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
39. **Sektörler:** Sektör tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
40. **Bilgi Üniversitesi Bölümleri:** Bilgi Üniversitesi Bölümlerinin tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
41. **ÖSYM Kurumları:** SIS den gelen ÖSYM kurum tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
42. **Veri Kaynakları:** Veri Kaynakları tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Veri kaynağı detayı ile ilişkili olacaktır.
43. **Veri Kaynağı Detayları:** Sektör tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
44. **İzin Tarihçeleri:** İzin tarihçe kayıtlarının tutulduğu varlıktır. Kişi kartı ile ilişkilidir.
45. **Student Status:** Öğrenci Student Status tanım bilgilerini SIS'den entegrasyonla alınarak tanımlandığı varlıktır.
46. **Student Levels:** Öğrenci Student levels tanım bilgilerini SIS'den entegrasyonla alınarak tanımlandığı varlıktır. Öğrencilerin bulunduğu sınıfı göstermektedir.
47. **Whatsapp Görüşmeleri:** Whatsapp CRM entegrasyonundan yapılan chat mesajlarının saklandığı ve raporlandığı ve tanımlandığı varlıktır. Yüklenici FİRMA, mevcut ortamda kullanılmakta olan whatsapp çözümünün yerine ikame edecek bir uygulama sunmalı veya geliştirmelidir.
48. **Whatsapp Kısa Mesajlar:** Whatsapp'a iletilen kısaltılmış hazır cevap mesajlarının saklandığı ve raporlandığı ve tanımlandığı varlıktır. Yüklenici FİRMA, mevcut ortamda kullanılmakta olan whatsapp çözümünün yerine ikame edecek bir uygulama sunmalı veya geliştirmelidir.
49. **ÖSYM Bursları:** SIS den gelen ÖSYM burs tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
50. **Yerleştirme YÖK Kayıt Türü:** SIS den gelen Yerleştirme YÖK Kayıt Türü tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
51. **Puan Türleri:** Yatay geçiş formuyla ilişkili puan tür tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
52. **Akademik Yıl:** Akademik Yıl tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
53. **Başvuru Dönemleri:** Başvuru Dönem tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.
54. **Program Adları:** SIS'den gelen başvuruları ile ilişkilendirilen programların tutulduğu ve izlendiği bölümdür.
55. **Ülke:** Ülke tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
56. **İl:** İl tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
57. **İlçe:** İlçe tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.
58. **İndirim Hesaplama Ekranı:** Seçilecek Parametrelere göre programların indirimli ücretlerini otomatik olarak hesaplamaktadır.
59. **Mezunlar Derneği:** Web servis aracılığıyla Mezun Platformu bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

d. Entegrasyonlar

BİLGİ Microsoft Dynamics 365 CRM uygulamasının an itibarı ile aşağıdaki sistemler ile entegrasyonu bulunmaktadır.

Öğrenci Bilgi Sistemi (SIS) Entegrasyonu:

SIS , BİLGİ yazılım ekibi kaynakları ile geliştirilmiş bir yazılımdır. Microsoft Dynamics 365 yazılımı ile aşağıdaki konularda entegrasyonu bulunmaktadır.

- Parametre Entegrasyonu
 - Akademik Yıl
 - Şehirler
 - Ülkeler
 - Departmanlar
 - Program Tipleri
 - Fakülteler
 - Sınıf Bilgileri(Levelcode)
 - OSYM Burs
 - SEMESTER
 - Status Code
- Lisansüstü Başvuruları Entegrasyonu (YLB)
- Özel Yetenek Başvuruları Entegrasyonu

Websitesi Entegrasyonları:

- International Başvuruları - MS CRM Entegrasyonu
- Yatay Geçiş Başvuruları : SIS FLOW üzerinden gelen entegrasyondur (İş Akışı)
- Önlisans ve Lisans Aday Sayfası - Numaranı Bırak Arayalım Formu
- Önlisans ve Lisans Aday Sayfası - Tercih Robotu Web Servisi Entegrasyonu
- Lisansüstü - Numaranı Bırak Arayalım Formu
- Lisansüstü - BİLGİOnline - MS CRM Entegrasyonu
- Önlisans ve Lisans Aday Sayfası - Burs Başvuru Formu - MS CRM Entegrasyonu
- Önlisans ve Lisans Aday Sayfası - Af Başvuru Formu - MS CRM Entegrasyonu

Çağrı Merkezi (Genesys CTI) Entegrasyonu

- Mevcutta kullanılmakta olan Genesys CTI yazılımının sözleşme dönemi içerisinde değişme ihtimali bulunmaktadır.
- Santral Entegrasyonu - MS CRM - CTI Entegrasyonu
- Dialer Otomatik Outbound Arama - MS CRM Entegrasyonu

SMS Gateway & Mass Mailing Entegrasyonu

- Toplu SMS, Email Entegrasyonu
 - SMS Gönderimi
 - Tek bir müşteriye SMS gönderme
 - Toplu olarak müşterilere SMS gönderme
- Email Gönderimi
 - Tek bir müşteriye Email gönderme
 - Toplu olarak müşterilere Email gönderme

Finans (Dinamo ERP) Sistemi Entegrasyonu

- Muhasebe Sistemi ile Entegrasyon (Ödeme Borç Sorgulama)

Diğer Entegrasyonlar:

- Mezun Portalı ile Entegrasyon – MS CRM Entegrasyonu
- Typeform ürünü Entegrasyonu – MS CRM Entegrasyonu
- Uluslararası Tanıtım (Studyportal) Aday Öğrenci Bilgi Formu Entegrasyonu – MS CRM Entegrasyonu
- Lisansüstü LITE Programı (lite.bilgi.edu.tr) Bilgi Alma Formu Entegrasyonu
- Lisansüstü LITE Programı (lite.bilgi.edu.tr) Subscriber Entegrasyonu – MS CRM Entegrasyonu
- Exchange Incoming & Outgoing (info@bilgi.edu.tr) – MS CRM Entegrasyonu
- Whatsapp – MS CRM Entegrasyonu. Yüklenici FİRMA, mevcut ortamda kullanılmakta olan whatsapp çözümünün yerine ikame edecek bir uygulama sunacak veya geliştirmelidir..
- Power BI – MS CRM Entegrasyonu – Halen 2 adet rapor kullanılmakta olup 10'a çıkartılması planlanmaktadır
- Log ve Alert Mekanizması
- CRM tekilleştirme servislerinin hazırlanması ve entegre olunacak servislerde kullanılması
- Data Migration - Toplu Veri Aktarımı (Dataların temizleme, zenginleştirme ve tekilleştirme işlemleri göz önünde bulundurulacaktır.)

BÖLÜM 3: Microsoft Dynamics 365

Öğrenci İlişkileri Yönetimi Uygulama Bakım ve Destek Hizmeti

1. Amaç

Bu şartnamenin hazırlanmasındaki temel amaç, FİRMA tarafından BİLGİ'ye sağlanacak olan Microsoft Dynamics 365 CRM uygulamasının periyodik olarak yapılması gereken bakım, sistemin çalışmasını sağlayacak destek ve sistem ile alakalı hata durumlarında derhal sağlanacak bakım-destek hizmetleri için teklif almaktır.

2. Kapsam

2.1. Hizmet Kapsamı

BİLGİ Microsoft Dynamics 365 Uygulaması Bakım Destek Hizmetinin kapsamı aşağıdaki gibidir.

- 1) FİRMA'nın bakım destek hizmeti; sistemin stabil yürümesini sağlamak, periyodik güncelleme ve bakımlarının yapılmasını sağlamak ve yeni isteklerin yapılmasını sağlamayı kapsamaktadır.
 - a) Aylık 4 günü geçmeyecek istekler destek kapsamında değerlendirilecektir.
 - b) Yeni isteklerin ayda 4 günü geçmesi durumunda;
 - i) Eğer BİLGİ'nin önceki aylardan alacağı var ise, ilgili eforlardan mahsup edilir.
 - ii) Eğer BİLGİ'nin önceki aylardan alacağı yok ise
 - (a) 6 adam/güne kadar harcanan eforlar, BİLGİ'nin onayına istinaden, geçen zaman güne tamamlanarak ayrıca faturalandırılacaktır.
 - (b) FİRMA, 6 adam/günden fazla öngörülen eforlar için, BİLGİ ile görüşerek, BİLGİ'nin onayına istinaden ilgili çalışmaları gerçekleştirecek ve faturalamasını yapacaktır.
- 2) Periyodik bakım ve güncellemelerin yapılması, sistemin her zaman son güncellemelere geçmiş olması FİRMA'nın sorumluluğu altındadır. Microsoft tarafından düzenli olarak yayınlanan güncelleme ve roll-up'ların sisteme yüklenmesi ve güncellenmesi (CRM Server, E-posta Router) de bu kapsamda yapılacaktır.
- 3) CRM veri tabanının periyodik olarak bakımının yapılması (index'lerin rebuild ve reorganize edilmesi) sağlanacaktır.
- 4) CRM performans kontrolleri ve düzenli performans iyileştirme çalışmalarının yapılması sağlanacaktır.
- 5) FİRMA aşağıdaki kapsamda destek sağlamayı taahhüt eder;

- a) Telefon Desteği
- b) E-Posta Desteği
- c) Yerinde destek

2.2. Hizmet Seviyesi

BİLGİ, Microsoft Dynamics 365 CRM Uygulaması Bakım Destek Hizmetinin Hizmet Seviyesi (SLA) aşağıdaki gibidir.

1. FİRMA, aşağıda belirtilen önem seviyelerine göre, belirtilen sürelerde hizmet vermeyi taahhüt eder.
 - i. Kritik Önem: Uygulama tamamen çalışmıyor ya da uygulamanın ana modüllerinden biri veya bir kaçını 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.
 - ii. Yüksek Önem: Uygulamanın ana modüllerinden biri veya bir kaçını 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.
 - iii. 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.
 - iv. 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.
2. FİRMA, madde 2.2.'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.
3. FİRMA, madde 2.2.'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.
4. Destek ihtiyacı söz konusu olduğunda, FİRMA'nın iletileceği e-posta ve telefon numaraları üzerinden iletişime geçilebilmelidir. FİRMA'nın müşteri portalı vb. aracı bulunuyor ise, bu da ayrıca belirtilmelidir.
5. FİRMA, BİLGİ'nin tercihiyle bağlı olarak müşteri lokasyonlu veya ofis lokasyonlu olarak çalışabilir.
6. Çalışma prensibi konularına göre proje bazlı veya adam/gün eforu üzerinden BİLGİ'nin seçimine göre yürütülebilir.
7. FİRMA, her ayın sonunda, o ay içerisinde gerçekleştirilen aktiviteleri detaylı olarak raporlayacaktır. BİLGİ'nin kontrolü ve onaylaması sonrasında takip eden ayın başında faturalandırılacaktır.

3. Yeterlilik Koşulları

BÖLÜM 1: Genel Şartlar'da açıklanmıştır.

4. Mevcut Altyapı ve Entegrasyonlar

BÖLÜM 2: Microsoft Dynamics 365 CRM Versiyon 9.0'a Geçiş Projesi bölümünde açıklanmıştır

5. Gözden Geçirme ve Kontrol

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