**İŞ ZEKASI UYGULAMA BAKIM VE DESTEK HİZMETİ**

**TEKNİK ŞARTNAME**

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

## **Amaç**

Bu şartnamenin hazırlanmasındaki temel amaç, FİRMA tarafından BİLGİ’ye sağlanacak olan İş Zekası Platformlarının geliştirilmesi ve sistemin çalışmasını sağlayacak destek ve sistem ile alakalı hata durumlarında derhal sağlanacak bakım-destek hizmetleri için teklif almaktır.

## **Mevcut Kapsam**

## **Uygulamalar**

* SAP Business Objects
* SAP Data Services
* SAP Crystal Reports
* Tableau
* SQL Server
* Web Service

## **İş Zekası Süreçleri**

* DWH ETL’lerinin geliştirilmesi
* SAP BO Raporlarının geliştirilmesi
* Database SQL geliştirmelerinin yapılması

## **Entegrasyonlar**

* YÖK Entegrasyonları
* HR Entegrasyonları
* CRM Entegrasyonları
* Flow Sistemi Entegrasyonları
* Öğrenci Bilgi Sistemi Entegrasyonları
* Web sitesi Entegrasyonları
* NVİ Entegrasyonu
* E-Devlet Entegrasyonları

## **Kapsam**

### 3.1. Hizmet Kapsamı

BİLGİ İş Zekası Uygulamaları Danışmanlık Hizmetinin kapsamı aşağıdaki gibidir;

1. SAP DataServices ürünü ile var olan ve yeni ihtiyaç duyulacak ETL geliştirmelerinin test ortamında yapılması
2. Geliştirmesi yapılan ETL paketlerinin canlı ortama ve central repository’e taşınması
3. Var olan ve yeni ihtiyaç duyulacak olan raporlar için BO Test ortamında semantic layer geliştirmelerinin yapılması
4. Var olan ve yeni ihtiyaç duyulacak olan raporların BO Test ortamında SAP WebI ile geliştirilmesi
5. Geliştirmesi yapılan raporların canlı ortama taşınması
6. SAP BI ürünlerinin performansı ve stabil çalışması için gerekli olan bakım çalışmalarının ve optimizasyonlarının yapılması
7. Tableau ürünü ile istenilen dashboardların geliştirmelerinin ve canlıya alımlarının yapılması
8. SAP BI ve tableau ürünlerinin 7/24 çalışır olması konusunda SLA ile destek verilmesi
9. İhtiyaç durumunda yazılım desteği verilmesi

### 3.2. Hizmet Seviyesi

BİLGİ, İş Zekası Uygulamaları Bakım Destek Hizmetinin Hizmet Seviyesi (SLA) aşağıdaki gibidir.

1. FİRMA, aşağıda belirtilen önem seviyelerine göre, belirtilen sürelerde hizmet vermeyi taahhüt eder.
2. 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 3.2.1’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 3.2.1’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, en az 2 gün BİLGİ lokasyonunda 1 gün uzaktan çalışma şeklinde personelini görevlendirecektir.
5. BİLGİ’nin iş süreçlerinin kritik olduğu dönemlerde görevlendirilecek FİRMA personelin haftanın 4 günü BİLGİ de yerinde hizmet verecektir.
6. FİRMA, BİLGİ’nin tercihine bağlı olarak müşteri lokasyonlu veya ofis lokasyonlu olarak çalışma günlerini planlayacaktır.
7. Çalışma prensibi konulara göre proje bazlı veya adam/gün eforu üzerinden BİLGİ'nin seçimine göre yürütülebilir.
8. FİRMA, her ayın sonunda, o ay içerisinde gerçekleştirilen aktiviteleri detaylı olarak raporlayacaktır. BİLGİ’nin kontrolü ve onaylaması sonrasında takip eden ayın başında faturalandıracaktır.

### 3.3. 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. Bu referans müşterilerin içerisinde en az 2 üniversite referansı olmalıdır.
9. Firma aşağıdaki yetkinliklere sahip en az 3 personel bilgisi paylaşacaktır;
   1. SAP Data Services minimum 10 yıl tecrübe
   2. SAP Business Objects minimum 10 yıl tecrübe
   3. Sql Server minimum 10 yıl tecrübe
   4. YÖK ve ERP sistemleri entegrasyonu tecrübesi
   5. DWH Modelleme ve geliştirme proje tecrübesi

teklifi ile birlikte sunacaktır.

### 3.4. Gözden Geçirme ve Kontrol

1. FİRMA, her ay sonunda, ay içinde verdiği hizmetlerin 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.