

MİCROSOFT DYNAMİCS 365

CRM UYGULAMA BAKIM VE DESTEK TEKNİK ŞARTNAMESİ

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

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. Mevcut Altyapı

a. Versiyon ve Sunucu

Mevcutta kullanılmakta olan uygulamanın sürümü “MS Dynamics 365 versiyon 9.0”dır ve Windows Server 2012 üzerinde çalışmaktadır.

b. Kullanılan Modüller ve Özellikler

Ana veri yönetimi, Kampanya Yönetimi, Case Yönetimi, Mass e-mail gönderim ve 3. Parti yazılım olarak Anket Modülü bulunmaktadır.

c. Entegrasyonlar

BİLGİ Microsoft Dynamics 365 CRM uygulamasının an itibari 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
- Uluslararası Öğrenci Başvuruları Entegrasyonu

Web Sitesi Entegrasyonları:

- International Başvuruları - MS CRM Entegrasyonu
- Yatay Geçiş Başvuruları
- 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

- 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)

Ticket Sistemi Entegrasyonu

- IBM Sistemi ile Entegrasyon (CRM Case Sistemi ile Ticket Sistemi Entegrasyonu)

Diğer Entegrasyonlar:

- Uluslararası Tanıtım (Studyportal) Aday Öğrenci Bilgi Formu Entegrasyonu – MS CRM Entegrasyonu
- Exchange Incoming & Outgoing (info@bilgi.edu.tr) – MS CRM Entegrasyonu
- Whatsapp – MS CRM Entegrasyonu
- Log ve Alert Mekanizması
- MS CRM içindeki Raporlar
- Data Migration - Toplu Veri Aktarımı (Dataların temizleme, zenginleştirme ve tekilleştirme işlemleri göz önünde bulundurulacaktır.)

- MS CRM – İYS Entegrasyonu

3. Kapsam

3.1. 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;
 - (a) 8 adam/güne kadar harcanan eforlar, BİLGİ'nin onayına istinaden, geçen zaman güne tamamlanarak ayrıca faturalandırılacaktır.
 - (b) FİRMA, 8 adam/günden fazla öngörülen eforlar için, BİLGİ ile görüşerek, BİLGİ'nin onayına istinaden ilgili çalışmaları gerçekleştirecek ve faturalamasını yapacaktır.
- 2) Microsoft tarafından düzenli olarak yayınlanan güncelleme ve roll-up'ların sisteme yüklenmesi ve güncellenmesi (CRM Server, E-mail 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 Destegi
 - b) E-Mail Destegi
 - c) Yerde destek

3.2. 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 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 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.
3. 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.
4. 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.
5. FİRMA, BİLGİ'nin tercihinine bağlı olarak müşteri lokasyonlu veya ofis lokasyonlu olarak çalışabilir.
6. Çalışma prensibi konulara 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 faturalandıracaktır.

3.3. Yeterlilik Koşulları

1. FİRMA, aşağıdaki bilgileri teklifinde sunacaktır;
 - a. Firma Unvanı
 - b. Adresi
 - c. Ticari Sicil Numarası
 - d. Vergi Dairesi, Vergi Numarası
 - e. İletişim Kişi ve Telefon Bilgisi
 - f. E-posta adresi
2. FİRMA, bu şartnamede bahsedilen gereksinimlere uygun referans müşteri bilgileri sağlayacaktır. Bu referans müşterilerin içerisinde eğitim sektöründe faaliyet gösteren kurum ya da kurumların olması tercih sebebidir.
3. FİRMA, bu şartnamede belirtilen gereksinimlere uygun;
 - a. Firma yetki belgelerini,
 - b. Bünyesinde çalıştırdığı personelinin sahip olduğu teknik yetkinlik sertifikalarını;teklifi ile birlikte sunacaktır.

3.4. 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. TARAFLAR, 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 TARAFLAR'ca değerlendirilecektir.

- c. Ortaklaşa hazırlanan üzerinde uzlaşılan rapor, BİLGİ içerisinde yönetime sunulacaktır.

4. Genel Koşullar

1. FİRMA teklifini aşağıdaki tabloda ve TL cinsinden verecektir.

Danışmanlık Hizmeti	Aylık (4 Adam/Gün) TL	12 Aylık (48 Adam/Gün) TL
Destek ve Bakım Hizmet Bedeli		
Danışmanlık Hizmeti	Günlük (1 Adam/Gün) TL	
Ek Yerinde Destek Hizmet Bedeli		
WhatsApp Hizmet Bedeli		
İYS Hizmet Bedeli		

2. FİRMA'nın teklifinde Madde 4.1.'deki tabloya uygun olarak belirtilen fiyatlar, sözleşme süresince sabit kalacaktır.
3. Faturalar TL cinsinden düzenlenecektir ve ödeme vadesi 30 (otuz) gün sonraki BİLGİ'nin ilk tedarikçi ödeme günüdür.
4. BİLGİ, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu uyarınca damga vergisi ödemekten muaftır.
5. 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.
6. Ulaşım ve yemek masrafları FİRMA'ya ait olacaktır.
7. 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.