1. **TANIMLAR**
   1. **Müşteri:** Doğuş Üniversitesi
   2. **Çözüm Ortağı:** SAP modüllerinin implementasyonunu sağlayacak firma
   3. **SAP:** Ana Lisansör’ün Türkiye Ofisi olanSAP Türkiye Yazılım Üretim ve Ticaret A.Ş.

1. **İŞİN KONUSU**

İş bu şartname, SAP tarafından kullanım hakkı verilmiş isanslı ürünlerin müşterinin iş süreçleri gereğince Çözüm Ortağınca implemente edilmesini konu eder.

1. **KAPSAM**

İmplementasyon kapsamında aşağıda belirtilen SAP modülleri canlı kullanıma alınacaktır.

İşin kapsamı iki ayrı kısım olarak ayrılmıştır ve değerlendirme iki ayrı kısım üzerinden yapılacaktır.

1. Kısım

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Modül** | **Tanım** | **Açıklama** |
| HCM | Human Capital Management | İnsan Kaynakları Yönetimi |
| FM | Fund Management | Bütçe Kontrol Yönetimi |
| FI-AA | Financial Accounting | Finanasal Muhasebe Yönetimi |
| CO | Controlling | Maliyet ve Karlılık Yönetimi |
| MM | Material Management | Malzeme, Satınalma ve Sözleşme Yönetimi, Depo Yönetimi |
| FI | Seyahat ve Masraf Yönetimi | Seyahat ve Masraf Yönetimi |
| FI,MM | E-Çözümler Entegrasyonu | E-Çözümler ile Entegrasyon |
| BASIS | Sistem Altyapı Yönetimi | Sistem Altyapı Yönetimi |

1. Kısım

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Modül** | **Tanım** | **Açıklama** |
| IS-HER (SLCM ) | Higher Education Resources | Yüksek Öğrenim Çözümü |
| FI-CA | Contract Accounting | Sözleşmeler Muhasebesi Yönetimi |

Tablonun 1. kısmında belirtilen SAP Modüllerinin implementasyonunda aşağıda belirtilen SAP Best Practices süreçleri Müşteri İş birimlerinin ihtiyaçlarına uygun olarak uyarlanacaktır.

**SAP Best Practices dışında kalması ön görülen iş süreçlerine ek geliştirme tablosunda yer verilmiştir.**

**Best Practices ve Ek geliştirme süreçlerinin dışında kalan tüm ihtiyaçlar analiz fazında GAP olarak belirlenecektir.**

1. **Lojistik Fonksiyonel Çözüm Kapsamı**

|  |  |
| --- | --- |
| **Procure to Reciept** | **Satın Alımdan- Mal Kabule** |
| Operational Procurement | Operasyonel Satın Alma - Talep |
| Manage Procurement Contracts | Satın Alma Sözleşmelerini Yönetin |
| Handover Lead to Sales | Satışa Ekibine Devir |
| Qualify Sales Potantial | Satış Potansiyeli Kualifikasyonu |
| Ordering | Sipariş |
| Recieving | Mal Kabul |
| Recieve Products | Ürünlerin Kabulu |
| Recieve Services | Hizmetlerin Kabulu |
| **Invoice to Pay** | **Faturadan- Ödemeye** |
| Supplier Invoice Management | Tedarikçi Fatura Yönetimi |
| Process Supplier Invoice | Tedarikçi Faturasının İşlenmesi |
| Payables Management | Borç Yönetimi |
| Process AP | Satıcılar Muhasebesi Süreçleri |
| Process Payments | Ödeme Süreçleri |

**Satın Alımdan- Mal Kabule**

1. Operasyonel Satın Alma
   1. Talep
   2. Sipariş
   3. Plana dayalı tedarik için MRP (Malzeme İhtiyaç Planlama) kullanımı
   4. Direkt Malzeme Satınalma
   5. Endirekt Malzeme Satınalma
   6. Hizmet Satınalma
   7. Fason Satınalma
   8. Konsinye Süreçleri
   9. Taşeron (Subcontracting) Süreçleri
   10. Çerçeve Sözleşme
   11. Malzeme İhtiyaç Planlama
   12. İthalat Süreçleri
   13. Lojistik Fatura Kontrolü
2. Bütçe kontrolü
3. **İnsan Kaynakları Fonksiyonel Çözüm Kapsamı**

|  |  |
| --- | --- |
| **Manage Workforce and Retirement** | **İş Gücü Yönetiminden- Emekliliğe** |
| Workforce Administration | İşgücü Yönetimi |
| Manage life events and employee data | Yaşam olaylarını yönetin ve çalışan verilerini koruyun |
| Manage and maintain employee data | Çalışan verilerini yönetin ve koruyun |
| Manage employee promotion/demotion | Çalışan terfiini/indirgemesini yönetin |
| Relocate employees | Çalışanların oryantasyonu/yer değişikliği |
| Manage employee seperation | Çalışan ayrımını yönetin |
| Offboard employee | Çalışan işten ayırma süreçleri |
| Time Management | Zaman Yönetimi |
| Record absences | Devamsızlıkları kaydedin |
| Record attendances | İş başı kayıtlarını kaydedin |
| Payroll and Reimburstment | Bordro ve Geri Ödeme |
| Process payroll | Bordro Yönetimi |
| Manage payroll taxes and legal deductions | Bordro vergilerini ve yasal kesintileri yönetin |
| Invoice to Pay | Faturadan- Ödemeye |
| Process AP | Satıcılar Muhasebesi Süreçleri |
| Process payments | Ödeme Süreçleri |
| **Travel and Expense Management** | **Seyahat ve Masraf Yönetimi** |

**İş Gücü Yönetiminden- Emekliliğe**

1. İşgücü Yönetimi
2. Çalışan verilerinin bakımı
3. Çalışan terfi/indirgeme yönetimi süreçleri
4. Çalışanların oryantasyonu/yer değişikliği süreçleri
5. Çalışan işten ayırma süreçleri
6. Zaman Yönetimi
7. Devamsızlıkları yönetimi
8. İş başı bilgilerinin kaydedilişi
9. Bordro ve Geri Ödeme
10. Bordro Yönetimi
11. Bordro vergilerini ve yasal kesintileri yönetimi
12. Faturadan- Ödemeye
13. Satıcılar Muhasebesi Süreçleri
14. Ödeme Süreçleri
15. **Finansallar Fonksiyonel Kapsam**

|  |  |
| --- | --- |
| **Record to Report** | **Kayıttan Raporlamaya** |
| **Record to Close** | **Kayıttan- Kapanışa** |
| Financial Accounting | Mali Muhasebe Süreçleri |
| Asset Accounting | Duran Varlık Süreçleri |
| Invoice to Pay | Faturadan Ödemeye (AP) |
| Invoice to Cash | Faturadan Tahsilata (AR) |
| Travel-to-Reimburs | Seyahatten Geri Ödemeye |
| **Close to Consolidate** | **Kapanıştan- Konsolidasyona** |
| Legal Close | Mali Kapanışı |
| Internal Closing | Şirket Kapanışı ve Kontrol Süreçleri |
| Overhead Cost Accounting | Maliyet Muhasebesi |
| Product Costing | Ürün Maliyetlendirme |
| Profibility Analysis | Karlılık Analizleri |
| **Consolidate to Report** | **Konsolidasyondan- Raporlamaya** |
| Strategic Reporting | Yönetim Raporlaması |
| External Reporting | Harici Raporlar |
| Legal Reporting | Yasal Raporlar |
| Financial Planning | Finansal Planlama ve Analiz |

**Kayıttan- Kapanışa**

**Mali Muhasebe ve Vergi Süreçleri**

1. Muhasebe kayıtlarının (manuel ve lojistik entegrasyonları yolu ile) oluşturulması
2. Paralel defter (UFRS) yönetimi, defter spesifik işlemler
3. Muhasebe belgesi değiştirme, görüntüleme, denkleştirme, ters kayıt alma ve park etme
4. Muhasebe belgeleri tahakkuk kayıtları oluşturulması, yürütülmesi ve değiştirilmesi
5. Ana Hesaplara ilişkin bakiye raporları, kalem/muavin görüntüleme,
6. Kasa Defteri İşlemleri
7. Satış siparişi için gelir tahakkuku takibi
8. Gerçek zamanlı gelir tahakkuku işlem problemlerinin yönetimi
9. Ay kapanışı için gelir tahakkuku kayıtları oluşturma
10. Satış siprişi gelirlerine ilişkin tahakkuk problemlerini yönetme
11. Fiili satış siparişlerini raporlama
12. Tahakkuk kayıtlarının geri alınması
13. Fiili dağıtım (VUK ve UFRS)
14. Malzeme Fiyat Değişikliklerini ve Envanter Değerlerini Yönetme
15. Günlük ve Aylık Banka İşlemleri ve MT940 süreçleri (akıbetlerin muhasebeleştirilmesi)
16. Peşin ödenen tahakkuk işlemleri
17. Yabancı para birimi değerlemeleri
18. Vergi Mutabakatı ve Vergi Beyanı İşlemleri
19. UFRS Düzeltme kayıtları
20. Ay sonu kapanışı
21. Yıl sonu kapanışı

**Faturadan Ödemeye (AP) İş Süreçleri**

1. Gelen fatura süreçleri (E-fatura ve Matbu Fatura)
2. İthalat faturası süreci
3. İthalat dosyası süreci
4. Duran varlık ve yatırım gelen fatura süreçleri
5. Satıcı avansları, teminatları, ipotek vb. verilmesi / alınması, mahsuplaştırılması süreçleri
6. Tek merkezden ödeme süreçleri ve bu ödemelerin banka ile entegrasyonlarının tasarımı
7. Vadesi gelen ödemelerin analizi
8. Manuel ve Otomatik ödeme süreçleri ve Ödeme performans analizleri
9. Finansal Dönem Kapanış Tasarımı
10. Yasal ve yönetim raporlaması ihtiyaçları
11. Satıcı ilişkili ana hesap grupları ve hesap kodlamaları
12. Tedarikçi finansmanı işlemleri ve banka entegrasyonları
13. Bloke faturaların, nakit ödeme indirimlerinin, borç bakiyelerinin, park edilmiş faturaların vb. analitik ve işlemsel aktivitelerin tamamlanması

**Faturadan Tahsilata (AR) İş Süreçleri**

1. Kesilen fatura süreçleri (E-fatura ve Matbu Fatura)
2. Duran varlık ve yatırım kesilen fatura süreçleri
3. Müşteri avansları, teminatları, ipotek vb. verilmesi / alınması, mahsuplaştırılması süreçleri
4. Tahsilat süreçleri ve tahsilat performans analizleri
5. Finansal Dönem Kapanış Tasarımı
6. Yasal ve yönetim raporlaması ihtiyaçları
7. Müşteri ilişkili ana hesap grupları ve hesap kodlamaları
8. Doğrudan borçlandırma işlemleri ve banka entegrasyonları
9. Vadesi geçmiş alacaklar için UFRS ve VUK göre değerleme/provizyon kaydı
10. Bloke faturaların, nakit ödeme indirimlerinin, borç bakiyelerinin, park edilmiş faturaların vb. analitik ve işlemsel aktivitelerin tamamlanması
11. Yeni veya mevcut müşteriler için derecelendirme, risk sınıfı ve kredi limiti hesaplama
12. Satış siparişi veya teslimat seviyesinde kredi kontrolü, kredi limiti ve kredi riski oranına göre blokaj ve onay işlemleri
13. Kredi limiti talebi yönetimi, kredi blokajlarının onaylanması ve loglanması, tüm kredi raporlamaları

**Duran Varlıklar Süreçleri**

1. Yatırım siparişi ile duran varlık faturası süreci
2. Yapılmakta olan yatırım süreci
3. Duran varlık aktifleştirme süreci
4. Amortisman süreci
5. Duran varlık transfer süreci
6. Duran varlık satışı süreci
7. Duran varlıkların değerleme işlemleri
8. Duran varlık hurdaya çıkış süreci

**Hazine ve Finansman Yönetimi Süreçleri**

1. Banka Muhasebesi süreçleri
   1. Banka hesap ekstresinin manuel olarak işlenmesi
   2. Banka hesap ekstresinin elektronik yolla işlenmesi
   3. Manuel denkleştirme süreci
   4. Banka mutabakat süreci
   5. İthalat ödeme süreci
   6. Müşteri ve satıcı teminat mektubu süreci
2. Ödeme süreci
   1. Faturaların Avansla kapatılması
   2. Ödeme çalıştırması önerisi
   3. Ödeme çalıştırması
   4. Ödeme dosyasının elektronik yolla bankaya transferi kapsamında ilgili bankalarla yapılacak arayüz geliştirmeleri teknolojinin olanak sağladığı tüm bankalar ile yapılacaktır.
   5. Banka hesap ekstresinin elektronik yolla yüklenmesi ve çalıştırılması
   6. Manuel ödeme süreci
3. Kasa süreci
4. Tahsilat süreci
   1. Banka hesap ekstresinin yüklenmesi ve çalıştırılması kapsamında MT940 formatındaki banka entegrasyonunun teknolojinin olanak sağladığı tüm bankalar ile yapılacaktır.
   2. Faturalarla tahsilatların denkleştirilmesi
   3. Doğrudan borçlandırma süreci
   4. Çek/senet süreci
5. Müşteri ve satıcı teminat mektubu süreci
6. Doğrudan Borçlanma ve Tedarikçi Finansmanı Süreçleri

**Kapanıştan Konsolidasyona**

**Mali Kapanış**

1. Kapanış süreçleri
   1. Yabancı para değerleme
   2. Dönem kapanışı
   3. Yılsonu kapanışı
   4. KDV1-2, Muhtasar ve KDV iade süreçleri
   5. E-defter süreçleri
   6. Cari Hesap mutabakatları ve faiz hesaplama işlemleri
   7. Mal Giriş/Fatura Giriş Mutabakatı ve Analizi
   8. Bakım Onarım Kapanış İşlemleri: Hizmet siparişlerinin kayıtları, tamamlanmış siparişlerin kapatılması, iç sipariş fiili raprolamaları
   9. Üretim yeri Kapanış İşlemleri: Maliyetlerin dağıtımları, açık satınalma siparişlerine ilişkin AP işlem kayıtları, bloke faturaların onaylanması, mal hareketlerinin tamamlanmasının sağlanması, hatalı mal hareketlerinin masraf yüklemeleri, mamul ve yarı mamul dağıtımlarının tamamlanması
   10. Satış siparişi raporu inceleme, gelir tahakkuku kayıtlarının oluşturulması ve ters kayıtlarının oluşturulması
   11. Hammadde ve ticari mallar için stok değerlemesi yapmak
   12. Piyasa fiyatlarına dayalı olarak hammadde ve ticari mallar için en düşük değeri belirlemek
   13. Kapsam aralığına göre hammaddeler ve ticari mallar için en düşük değeri belirlemek
   14. Hammadde ve ticari mallar için hareket oranlarına göre en düşük değeri belirlemek
   15. FIFO değerlemesi gerçekleştirin ( tasarıma göre değerleme metodu değiştirilebilir)
   16. Her malzeme stok hesabı, malzeme türü veya malzeme için fiyat karşılaştırmasını kullanarak malzemeler için stok değerlemesini analiz etme
   17. İlgili stok düzeltme hesabına manuel olarak kayıt yaparak stok değerini ayarlama
   18. Malzeme Fiyat Değişikliklerini ve Envanter Değerlerini Yönetme
2. IFRS işlemleri süreçleri
3. VUK ve IFRS kaytlarının ayrı defterlerde tutulması ve ilgili IFRS düzeltme kayıtlarının VUK kayıtlarına ek olarak düzeltme fişleri olarak girilmesi
4. Sabit kıymetler işlemleri kapsamında ilgili sabit kıymet hareketleri ve amortisman işlemlerine dair hesaplamalar ve muhasebe kayıtları VUK ve IFRS kapsamında ayrı ayrı işletilmesi
5. Sadeleştirme işlemleri kapsamında ilgili mahsup işlemleri
6. Sınıflandırma işlemleri kapsamında otomatik muhasebeleştirme işlemleri
7. Borç/alacak reeskont işlemlerinin otomatik olarak hesaplanması ve muhasebeleştirme işlemleri
8. Ertelenmiş vergi işlemleri kapsamında ilgili hesaplamaların ve muhasebeleştirmelerin otomatik olarak gerçekleştirilmesi
9. İlgili şüpheli alacaklar karşılıkları, dava karşılıkları, kullanılmayan izin karşılıkları, kıdem tazminatı karşılıkları için gerekli IFRS düzeltme kayıtları işlemleri
10. Müşteri, satıcı ve stok işlemleri kapsamında peşine indirgeme işlemleri
11. IFRS kredi işlemleri
12. Vergi süreçleri
    1. Vergi Beyannamesinin ilgili makama manuel gönderilmesi süreci (E-beyanname süreçleri
    2. Yatırım teşvik takibi süreci
    3. Vergi ödeme ve beyanname listelerinin alınması
13. Gelir hesaplarının kapanışı

**Maliyet Muhasebesi ve Ürün Maliyetlendirme Süreçleri**

1. Standart maliyet hesaplama
2. Plan maliyet hesaplama
3. Fiili maliyet ile standart maliyet karşılaştırma
4. Masraf yeri planlama
5. Plan maliyet hesaplama
6. Dönem sonu kapanış süreçleri
   1. Üretim siparişi Masraf yükleme
   2. Bakım siparişi masraf yükleme
   3. Masraf yeri dağıtım
   4. Masraf ayrıştırma
   5. Fiili birim fiyat hesaplama
   6. Sapma hesaplama
   7. Malzeme defteri kapanış süreci
   8. T030 uyarlama
   9. IFRS için paralel değerleme süreçleri (kredi, kıdem tazminatı ve peşine indirgeme süreçlerini kapsamaktadır)
   10. Entegre planlama süreçleri kapsamında manuel plan girişi ekranları

**Karlılık Analizi Süreçleri**

1. Dönemsel yeniden değerleme
2. Türetme ve değer alanı belirleme
3. PA-Karlılık Analizi ile muhasebe mutabakatı
4. CO-PA Karlılık Analizi Toplam dağıtım süreçleri
5. İç sipariş masraf yükleme
6. Yukarıdan aşağı dağıtım
7. Gelir hesabı / SD-Satış Dağıtım koşul belirleme

**Bütçe Kontrol ve Finansal Planlama Süreçleri**

1. Gider bütçesi için bütçe kontrol süreçleri
2. Gider bütçe kontrol raporları
3. Mali kalem, mali merkez ve fonların gider bütçe kontrol objesi olarak kullanımı
4. FI-Mali Muhasebe ve MM-Malzeme Yönetimi entegrasyonu için türetme standart yöntem olarak kullanılacaktır
5. Farklı tolerans tipleri gider bütçesi için kullanılacaktır
6. Gider Bütçe girişi, Gider bütçe kaydırma ve gider ek bütçe süreçleri
7. Gider Bütçe kontrolü için manuel bütçe değerleri aktarımı veya alternatif olarak Masraf yeri muhasebesinden plan değerlerinin devralımı
8. Gider Bütçe sürecinin yönetimi SAP Analytic Cloud üzerinde yapılacaktır, entegre planlama süreçleri için manuel plan girişi ekranları tasarlanacaktır.
9. Bütçe kontrol para biriminin şirket kodu para birimi aynı olacaktır.
10. Bütçe kontrolünün sadece öndeki defter (Leading ledger) için yapılacaktır

**Konsolidasyondan- Raporlamaya**

**Operasyonel ve Yönetim Raporlaması**

1. Gelir, gider, yevmiye kayıtları, varlık hesap bakiyeleri vb.nin analitik ve işlemsel görüntüsü
2. Şirket kodu, mali tabloların, anahtar bir tarih, görüntüleme para birimi vb. gibi farklı iş özelliklerine göre raporlanması, KPI görünümü alınması
3. Bloke faturaların, nakit ödeme indirimlerinin, borç bakiyelerinin, park edilmiş faturaların vb. analitik ve işlemsel görüntüsünü raporlama
4. Şirket kodu, mutabakat hesabı, kalem ödeme bloğu, tedarikçi vb. gibi farklı iş özelliklerine göre KPI'ları filtreleyin
5. Vadesi Geçmiş kalemlerin görüntülenmesi
6. Açık banka kredilerin analiz edilmesi
7. Otomatik Ödeme çalıştırması istisnalarını analiz edilmesi ve raporlanması
8. İadelerin analiz edilmesi
9. Kontroller yapmak ve sorunları çözmek için iş listeleri oluşturulması, İş listesi işleme durumunu izleme
10. Farklı raporlama para birimlerinde finansal durumu, nakit pozisyonunu, kredi limitlerini vb. görüntüleme
11. Farklı döviz enstrümanlarının ve döviz kurlarının işlem detaylarını görüntüleme
12. KPI'ları raporlama para birimi, döviz kuru türü, ödeme para birimi vb. gibi farklı iş özelliklerine göre filtreleyin
13. Duran Varlık Yönetim Raporları
14. Kar ve zarar, bilanço ve nakit akışı
15. Bilanço bakiye devirleri
16. Dashboard ve görselleştirmeler
17. **SAP S/4HANA On-Prem ve SAP Analytics Cloud arasında bilgi entegrasyonu**

**Ek geliştirme**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modül** | **Geliştirme** |
| FI | TCMB kur aktarımlarının yapılması için webservis entegrasyonu ve aktarım programı geliştirmesi |
| FI | Excel dosyasından FI modülüne toplu muhasebe belgesi aktarılmasını sağlayan program geliştirmesi |
| FI | Satıcı ödemelerinin banka bildiriminde kullanmak için 2 banka özelinde talimat çıktısı geliştirmesi |
| FI | Satıcı ödemeleri için onay uygulaması geliştirmesi. Girilen satıcı faturası onay akışı sonrası muhasebeleştirilebileceği bir tasarım geliştirmesinin uygulanması ( onay akışında minimum 2 kademe onay dikkate alınmalıdır ) . |
| FI | Doğrulama ve ikame çalışmaları ( aynı fatura numarası girişi kontrolü, kar merkezi ve masraf yeri kontrolleri vb. ) |
| FI | Muhasebe fiş girişlerinde dosyalamada kullanılmak üzere otomatik numara atanması. Örnel : yıl-ay-gün-sayı 2024123100001 |
| CO | İstatistiksel gösterge programı ( Program istatistiksel gösterge verisini verilen algoritma ile otomatik kayıt edecektir. ) |
| HR | Bilgi tiplerine ek alanlar oluşturma ve yeni bilgi tipi geliştirmeleri ( 6 adet yeni bilgi tipi oluşturulacağı varsayılmalıdır. ) |
| HR | İki adet banka için banka disketi geliştirmesi |
| HR | E-SGK bildirimleri için SGK entegrasyonu |
| HR | Kapak, dönem aralıklı icmal ve bordro zarfı uygulaması geliştirilmesi. |
| HR | İzin yönetimi iş akış onayları ve fiori uygulamaları implementasyonu |
| HR | Bütçe tahminlemek için %'lik artış oranı ile personel maaş bütçesi hesaplama programı. İK personeli tarafından verilen %'lik değer ile tüm personel maaş ödemelerinin %'lik dilimle oluşturacağı bütçe hesaplanabilecektir. |
| MM | Satınalma sipariş, teklif, teklif karşılaştırma form çıktıları |
| MM | Stok Yönetimi Çıktıları (Etiket, barkod vb.) |
| MM | Satın alma teklif talebi, sipariş bilgilendirme ve satın alma hatırlatma otomatik e-posta gönderimleri |

**Tablonun 2. Kısmında belirtilen modüllerin kapsamları alt kısımdaki gibidir.**

**IS-HER ( SLCM ) :** Çözüm Ortağı, Müşteri’nin hali hazırda kullandığı öğrenci bilgi sistemi ile entegrasyon sağlayarak öğrencilerin kayıt işlemlerini SAP’nin SLCM sisteminde gerçekleştirecektir. Entegrasyon yapısı anlık olarak çalışacak ve 3. Parti yazılımdan gelecek tüm öğrenci verisini SAP’ye işleyecektir.

**SLCM’de kullanılacak veri yapısı**,

* **Üniversitede yer alan tüm fakülte, bölüm, anabilim dalı ve program ana verileri**
* **Öğrenci ana verileri ( kişisel bilgiler, önceki öğrenimler, aile bilgisi, YÖK yerleşme verileri vb. )**
* **Öğrencilerin başvuru ve program kayıtları verileri ( dönem kayıtları, öğretim süreleri, sınıfı, yarıyılı, program başvuruları vb. )**

**SLCM modülü kapsam olarak 3. parti bir yazılımdan öğrenci ana verileri ve kayıt verilerini alarak bunları anlık olarak SLCM’de yer alan ilgili alanlara işleyecektir. İşin kapsamı öğrencilerin program kayıtlarının ve ana verilerinin işlenmesini kapsamaktadır.**

**FI-CA :** SLCM ile entegre çalışacak şekilde planlanması gerekmektedir. Öğrencilerin ücretlerinin hesaplanması, kayıt altına alınması, takibi, tahsil edilmesi, faturalanması ve muhasebeleştirilmesi sürecini kapsamaktadır.

Öğrencilerin SLCM’de yer alan program kayıtları, dönem kayıtları, ders kayıtları, öğretim süreleri ve kayıt türleri gibi parametreler ile ücretleri belirlenebilmelidir.

Program ücreti ve ders ücreti olarak iki ayrı kategoride ücret bilgisi sistemde tutulabilmelidir.

**Program ücretleri :** Programa giriş yılı, aktif akademik yıl, program türü, kayıt türü, sınıf bilgisi ve para birimi şeklinde sistemde yer almalıdır.

**Ders ücretleri :** Kredi başına ücret olarak sistemde tutulmalıdır. Aktif akademik yıl, aktif akademik dönem, kredi ücreti, para birimi olarak ücret sistemde tutulabilmelidir.

Burs ve indirimler öğrenci ana verisi üzerinde tutulmalıdır. Burs ve indirimler akademik yıl, dönem ve program bilgisi ile birlikte kayıt altına alınmalıdır. Burs ve indirimler hem tutarsal hem de oransal olarak belirlenebilmelidir.

**Ücret hesaplama :** Öğrencilerin ücret hesaplaması öğrencinin baz ücreti üzerinden burs ve indirimlerin uygulanması ile belirlenmelidir. Baz ücret, net ücret, burs ve indirim bilgileri ücret hesaplaması sırasında ayrı ayrı görüntülenebilmeli ve kayıt altına alınabilmelidir.

Burs ve indirimlerin uygulanabilirliği Müşteri’nin belirlediği kurala göre sisteme işlenebilmelidir. Bu kural öğrencinin öğretim süresi, sınıfı, kayıt türü, kayıt statüsü vb. gibi verileri kapsayabilmelidir.

**Ücret hesaplama ayrıca Müşteri tarafından toplu olarak yapılabilmelidir.**

Ücret hesaplama türleri, bankadan peşin, bankadan taksitli ( KMH ) ve sanal pos ile ödeme şeklinde üç ayrı durum için yapılabilmelidir. KMH ve banka peşin süreçleri için bir adet banka, sanal pos için 5 sanal pos kullanılacaktır.

**Öğrenciler ücret hesaplama işlemini Fiori uygulamasından gerçekleştirebilmelidir. Ücret hesaplama türü, hesaplama kalemleri gibi tüm detaylar öğrenci tarafından görüntülenebilmelidir.**

**Ödemeler :** Öğrenciler ödeme işlemlerini sanal pos aracılığı ile veya bankadan direkt olarak gerçekleştirebilmelidir. **Ödeme işlemleri için öğrenciler Fiori uygulamalarını kullanabilmelidir.**

Sanal pos, bankadan peşin ve bankadan taksitli ödemeler için Müşteri’nin belirlediği bankalar ile entegrasyonlar Çözüm Ortağı tarafından gerçekleştirilmelidir.

**Ödeme gerçekleşmesi sonrası FI-CA uygulamasında yer alan öğrenci borçlandırılması otomatik denkleştirilmelidir**.

**Öğrencilerin bursluluk durumları, ödemeleri, faturaları, tahsilatlar ve borçlar gibi tüm öğrenci finans süreçleri rapor olarak Müşteri tarafından görüntülenebilmelidir**.

**Müşteri öğrencilerin tüm e-fatura süreçlerini yönetebilmelidir**.

FI-CA tarafında oluşan belgeler Müşteri’nin SAP FI sistemine aktarılmalı ve muhasebeleşmesi gerçekleştirilmelidir.

1. **İŞİN SÜRESİ**

İşin başlangıç tarihisözleşmenin imza tarihidir. **İşin toplam süresi 5 aydır.**

1. **PROJE YÖNETİMİ**

SAP Implementasyon projeleri; Hazırlık, FIT-GAP (Keşif), Gerçekleştirme, Test, Eğitimler, Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı ve Canlı Kullanıma Geçiş, Canlı Kullanım Sonrası Destek aşamalarını içeren SAP Activate uygulama metodolojisi ile yönetilecektir.

Programın metodolojisinin tüm detayları Programın hazırlık fazında Çözüm Ortağı ve Müşteri Program Yönetimi tarafından netleştirilecek, tüm detayları ile dokümante edilecek, Başlangıç (Kick-Off) Toplantısı öncesi tüm proje ekiplerine Program Metodolojisi, çıktıları, çalışma modeli, toplantı ve WS standartları, görev ve sorumluluklar hakkında detaylı bir bilgilendirme yapılacaktır.

Program metodolojisinin üst seviye tanıtımı ve duyuruları Çözüm Ortağı ve Müşteri Program Yönetimi tarafından tüm Proje Paydaşlarına yapılacaktır.

Proje yönetim ve takip için SAP Cloud ALM kullanılacaktır. Danışmanlık hizmetleri kapsamında proje uygulamasına ilişkin tüm iş listeleri bu uygulama üzerinden girilerek planlanacak ve takibi yine bu mecralardan yapılacaktır. Proje uygulamasına ilişkin zaman, doküman yönetimi, iş takibi, sorun-risk ve değişim yönetimi vb tüm proje ilişkili fonksiyonlar ve tüm test süreçleri Cloud ALM altında yürütülecektir. Tüm proje çıktıları ve dökümanları yine bu sistem üzerinde versiyon yönetimi ile takip edilecektir.

1. **Proje Metodolojisi**

SAP’nin Proje Yönetimi metodolojisi, SAP Activate'dir. Activate, PMBOK'a bağlıdır; 9 yönetim alanı ve 5 süreç grubu temelinde tüm gerekli faaliyetleri tanımlar.

SAP Activate metodolojisi ile aşağıdaki avantajlar hedeflenmektedir:

1. Planlama ve standartlaştırma süreçlerinde şeffaflık
2. Daha verimli ve etkili proje çalışmaları
3. Projenin fonksiyonel ve kurumsal risklerinin en aza indirilmesi
4. Proaktif risk yönetimi
5. Kalite güvencesi ve proje incelemeleri
6. Profesyonel çalışmalar için proje ekibine destek
7. Proje ekibinin değişmesi durumunda hızlı bilgi aktarımını destekleme
8. Sistematik ve şeffaf proje dokümantasyonu
9. Tüm program yöneticileri için pratik aktivite bilgileri

Proje yönetim alanları aşağıdaki gibidir:

1. **Entegrasyon Yönetimi:** Proje Yönetimi alanlarının karara bağlanmasını, tanımlanmasını ve koordinasyonunu destekler.
2. **Kapsam Yönetimi:** Kapsam yönetimi, süreçlerin proje içeriği dokümantasyonuna uygun ve odaklanılmış bir şekilde gerçekleştirilmesine yardımcı olur. Ayrıca kapsam yönetimi, proje yapı planının oluşturulmasının yanı sıra projenin planlanmasını ve tanımlanmasını da içerir. Proje kapsamı düzenli aralıklarla doğrulanır ve kapsam uygunluğu izlenir.
3. **Zaman Yönetimi:** Bunlar, projenin proje çizelgesine göre gerçekleştirilmesini destekleyen süreçlerdir. Zaman yönetimi faaliyetlerinin yanı sıra bunların sürelerinin, siparişlerinin ve bağlılıklarının tanımını da içerir. Buna uygun şekilde proje planının ve proje çizelgesinin izlenmesine yönelik süreçler zaman yönetimi içinde tanımlanır.
4. **Proje Bütçesi/Maliyet Yönetimi:** Proje hedeflerine bütçe dahilinde ulaşılabilmesi için maliyetlerin planlanmasından, denetlenmesinden ve yönetilmesinden oluşur. Maliyet tahmini, bütçe planlama ve maliyet izleme süreçleri uygulanır. Hem karmaşıklık düzeyi hem de proje takvimi ve çizelgesi değerlendirilerek gerçekleştirilen analiz, proje ilerleyişi açısından güvenilir bir bilgi kaynağı teşkil eder.
5. **Kalite Yönetimi:** Kalite yönetimi faaliyetlerinin planlanmasından ve gerçekleştirilmesinden oluşur.
6. **İK Yönetimi:** Proje ekibi planlamasının yönetiminden, ekip üyelerinin seçilmesinden/tayin edilmesinden ve proje ekibi üyelerinin etkili bir yönetimi için proje ekibi süreçlerinin yönetilmesinden oluşur.
7. **İletişim Yönetimi:** İletişim Yönetimi, kimin hangi bilgiyi hangi biçimde ve ne zaman alacağını belirler. İletişim planının, bilgi dağıtımının, performans raporlamasının ve proje paydaşlarının yönetimini içerir.
8. **Risk Yönetimi:** Risklerin belirlenmesi, niceliksel ve niteliksel risk analizi, riskler için eylem planlaması ve risklerin izlenmesi gibi süreçleri içerir.
9. **Paydaş Yönetimi:** Proje Paydaş Yönetimi, paydaş beklentilerini ve proje üzerindeki etkilerini analiz etmek, paydaşları proje kararları ve uygulanmasında etkin bir şekilde yönetmek için uygun yönetim stratejileri geliştirmek, projeyi etkileyebilecek veya etkilenebilecek kişileri, grupları veya organizasyonları belirlemek için gerekli süreçleri içerir.
10. **Proje Zaman Çizelgesi**

Üst Seviye proje planı aşağıda belirtilen süreler dikkate alınarak sunulacaktır. Program Hazırlık Fazında Çözüm Ortağı ve Müşteri Program Yöneticileri tarafından detaylandırılacak, gerekli güncellemeler ve değişiklikler yapılacaktır.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

Bu üst seviye planlamaya göre projenin aşamaları aşağıdaki şekilde öngörülmüştür.

|  |
| --- |
| **Proje Aşamaları** |
| Proje Hazırlığı ve S/4HANA Modül Eğitimleri |
| FIT/GAP (Keşif) |
| Gerçekleştirme |
| Anahtar Kullanıcı Eğitimleri |
| Testler ve Son Kullanıcı Eğitimleri |
| Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı |
| Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Desteği (Kritik Bakım Dönemi) |
| Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Desteği |

1. **Proje Organizasyonu**

Başarılı bir proje için en önemli ölçütlerden biri, önceden tanımlanmış bir hiyerarşi dahilinde tüm gerekli rolleri ve sorumlulukları içerecek şekilde Çözüm Ortağı ve Müşteri proje ekiplerinden oluşan bir proje organizasyonunun oluşturulmasıdır.

Müşteri S/4HANA Implementasyon Programı için öngörülen program organizasyonu aşağıdaki gibidir:

A diagram of a program

Description automatically generated

Proje organizasyon yapısı ve Müşteri ve Çözüm Ortağı ekip üyeleri /danışmanları/takım liderleri, projenin ilk fazı olan "Proje Hazırlığı" fazı sırasında her iki tarafın da proje yöneticisi tarafından açıklanmalı ve tamamlanmalıdır. Projenin başlangıç toplantısı öncesi Proje Organizasyonu her iki taraf için de kesinleşmiş ve onaylanmış olmalı, gerekli şirket içi duyurular Program Yöneticileri tarafından yapılmış olmalıdır.

**Programın hazırlık fazında, organizasyon şemasında yer alan tüm rol ve profillerin görev tanımları ve sorumlulukları yazılı hale getirilecek ve hem proje organizasyonu içerisinde ilgili kişilerle, hem de tüm proje paydaşları ile paylaşılacaktır.**

Bununla birlikte, proje süresince kritik rollerde görev alacak Müşteri ve Çözüm ortağı tarafındaki sorumlular Program Yöneticisi, Proje Yöneticisi, Lider Danışmanlar ve Takım Liderleridir. Bu proje çalışanlarının her biri kritik proje çalışanı olarak tanımlanır. Çözüm Ortağı ve Müşteri, kendi sorumluluğu altında yer alan kritik proje çalışanlarının, proje süresince gerekli olan işbu kapsam dokümanındaki sorumluluklarını yerine getireceğini taahhüt eder. Taraflar, kendi sorumluluğu altında yer alan kritik proje çalışanlarından herhangi birinin, proje süresi içerisinde değiştirilmesi gerektiği durumlarda mücbir sebepler hariç olmak kaydıyla diğer tarafı en az 10 (On) iş günü önceden yazılı olarak bilgilendirecektir. Yapılacak değişikliklerde taraflar mutabık kalacaktır. Program çalışma kurallarına uyma ve beklenen faydayı sağlama konularında sorun yaşanması durumlarında, taraflar kaynak değişiklik talebini iletir ve ilgili taraf gereğini yapar. Taraflar, değişiklik yapılan kritik rolde görev alacak yeni personelin görevin icrasını başarıyla gerçekleştirecek yetkinlik ve tecrübede olmasını sağlayacağını taahhüt eder.

Aynı şekilde, Müşteri tarafındaki Proje organizasyonunun da stabilitesi programın başarısı açısından önemli bir başarı faktörüdür ve Müşteri Program Yönetimi bu konuya (hem en iyi kaynakların projeye atanmasına, hem onların projenin gerektirdiği zamanı/eforu projeye ayırmasına, hem de stabilizasyona) maksimum önem gösterecektir.

1. **Proje Yönetişim Yapısı**

Müşteri ve Çözüm Ortağı Kıdemli yöneticilerinin oluşturduğu Yürütme Kurulu, eskalasyon durumunda etkili karar verme açısından büyük bir fark yaratacak ve projenin yüksek öncelikli olmasını sağlayacaktır.

Proje yönetişim yapısı, aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

A diagram with text and arrows

Description automatically generated with medium confidence

1. **Risk Yönetimi**

Proje sırasında, Projenin hedeflerine ulaşmasını tehdit eden olaylara maruz kalmasını azaltmak için tespit edilen riskler ve sorunlar Çözüm Ortağı proje yönetimi ekiplerince kayıt altına alınarak takibi yapılacaktır. Proje ekipleri veya proje yönetimi tarafından tespit edilen risklere ilişkin risk kaydı oluşturacak, proje yönetimince riskin değerlendirilmesi, sınıflandırılması ve risk azaltma eylemlerinin takibi yapılacaktır. Riskin gerçekleşmesi durumunda sorun yönetimi süreçleri işletilecektir.

1. **Sorun Yönetimi**

Proje sırasında, Projenin hedeflerine ulaşmasını tehdit eden olaylara maruz kalmasını azaltmak için tespit edilen riskler ve sorunlar Çözüm Ortağı proje yönetimi ekiplerince kayıt altına alınarak takibi yapılacaktır. Proje ekipleri veya proje yönetimi tarafından tespit edilen sorunlara ilişkin sorun kaydı oluşturacak, proje yönetimince soruna ilişkin kategorik tanımlama yapılarak, ilgili domain liderlerine bilgilendirme ve atama yapılacaktır. Sorunun çözülememesi durumunda gerekli eskalasyon adımları çalıştırılacaktır.

1. **Eskalasyon Yönetimi**

Proje sırasında bir sorunun eskalasyonu gerekirse proje yönetişim yapısı maddesinde belirlenen proje organizasyonu hiyerarşik yapısı uygulanmalıdır.

1. Seviye eskalasyon - Ekip üyelerinden Süreç Sahibine/Ekip Liderine
2. Seviye eskalasyon - Süreç Sahibinden/Ekip Liderinden Proje Yöneticilerine
3. Seviye eskalasyon - Proje Yöneticilerinden Proje Yürütme Komitesine
4. Seviye eskalasyon - Proje Yürütme Komitesinden Proje Yönlendirme Komitesine

Bir sorun eskale edildiğinde sağlanan çözümlerin belgelenmesi ve ilgili bildirimlerin gönderilmesi gerekir. Acil işlem gerektiren durumlarda Proje Yürütme Kurulu düzenli aylık toplantılarını beklemek yerine anlık toplantı düzenleyebilir.

Proje Yürütme Kurulu düzenli toplantılarının planlaması Proje Hazırlık Fazında, Çözüm Ortağı ve Müşteri Program/Proje yöneticileri tarafından ortaklaşa olarak, Proje fazlarının ve aktivitelerinin kritiklik ve önemine göre planlanacaktır. Çözüm Ortağı tarafından önerilen Yürütme Kurulu Toplantı periyodu ayda bir toplantı yapılması şeklindedir. Daha önce belirtildiği gibi, projenin ihtiyaçlarına göre bu sürenin uzaltılması veya kısaltılması Çözüm Ortağı ve Müşteri Program/Proje Yöneticilerinin ortak sorumluluk ve yetkisindedir.

Proje Yürütme Kurulu üyeleri, toplantılara zamanında katılmak için azami ölçüde çaba gösterecektir; katılamamaları durumunda, kararların verilmesi için resmi olarak yetkilendirilen/tayin edilen diğer ekip üyelerinin toplantılara katıldığından emin olmalıdır.

Herhangi bir toplu karar alımının gecikmesi veya Müşteri’ın diğer bir olası Projesinin etkisiyle oluşacak herhangi bir gecikme aksama durma oluşması nedeniyle proje süresinin, kapsamının, tasarımının veya danışmanlık için gereken çalışma miktarının değişmesi ve duraksama nedeniyle danışmanların aktif olmaması halinde Değişiklik Yönetim Prosedürü uygulanır.

Eskale edilen sorunların karşılıklı olarak kabul edilen bir zaman çizelgesi içinde çözülmesi zorunludur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Seviye | Tanım | Karar Verici | Karar Süresi |
| Seviye-1  (Süreç Sahipleri/Ekip Liderleri) | Proje sürecini, kaynaklarını, faaliyetlerini, çıktılarını, Proje Planını, bütçesini ve gereksinimlerini etkileyen | Süreç Sahipleri / Ekip Liderleri | 3 İş Günü |
| Seviye-2  (Proje Yönetimi) | Proje sürecini, kaynaklarını, faaliyetlerini, çıktılarını, Proje Planını, bütçesini ve gereksinimlerini etkileyen | Proje Yönetimi | 3 İş Günü |
| Seviye-3  (Yürütme Kurulu) | Değişiklik talepleri (Projenin Başarı Kriterleri «Proje Tamamlama Kriterleri» bölümünde tanımlanmıştır) Proje'nin bütçesini veya gereksinimlerini, ancak Projenin stratejik hedeflerini veya başarısını veya başarısızlığını ve her iki tarafça beklenen kazanımları etkiler. | Proje Yönetimi-Çözüm Sahibi | 5 İş Günü |
| Seviye-4  (Yönlendirme Kurulu) | Değişiklikleri veya her iki tarafça beklenen kazanımları etkiler | Yönlendirme Komitesi Üyeleri | 7 İş Günü |

1. **Değişiklik Talebi Yönetimi**

Birçok farklı nedenden dolayı proje/hizmet sırasında yeni ihtiyaçlar ve/veya orijinal ihtiyaçlarda değişiklik gerekli olabilir. Proje/Hizmet sırasında ortaya çıkan bir değişiklik ihtiyacı kapsam, içerik, metodoloji, proje takvimi, kaynak planı, bütçe gibi proje bileşenlerine etki edebilir. Bu sebeple, her değişikliğin değişiklik yönetim prosedürüne tabi olarak yönetilmesi gerekir.

Değişiklik yönetimi prosedürü:

1. Her türlü değişikliğin önceden gözden geçirilmiş ve onaylanmış olmasını,
2. Proje/Hizmet bazında ya da projeler/hizmetler arasında tüm değişikliklerin koordinasyonunu,
3. Tüm ilgili tarafların bilgilendirilmesini,
4. Proje/Hizmet çıktılarının bütünlüğü ve tutarlılığını,
5. Etkilenen proje/hizmet çıktıların belirlenmesini ve gerekli şekilde güncellenmesini,
6. Değişikliklere istinaden aksiyon planlaması yapılmasının ve ilgili kişilere atama yapılmasını,
7. Değişiklikler bazında ilerlemenin takip edilebilmesini, sağlar.

Değişiklik yönetimi prosedürü aşağıdaki durumlarda uygulanır:

1. Kapsamla ilgili değişiklik talepleri olması durumunda
2. Planlanmamış aktivite talepleri oluşması durumunda
3. Planlanmış proje/hizmet çıktılarında değişiklik talepleri oluşması durumunda
4. Zaman, maliyet ve kalite ile ilgili herhangi bir değişiklik talebi oluşması durumunda
5. Görev ve sorumluluklarla ilgili değişiklik talepleri oluşması durumunda
6. Gecikmeler oluşması durumunda
7. Testlerde sapmalar (testin kabulünü engelleyen kabul edilemez sapmalar) oluşması durumunda
8. Varsayımlarla ilgili değişiklik talepleri oluşması durumunda
9. Yeni ihtiyaçların ve isteklerin oluşması durumunda
10. Sözleşmedeki yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda

Tüm değişiklik talepleri yazılı olarak bir Değişiklik Talep Formu ile başlatılır. Değişiklik taleplerinin tamamı, proje bazında bir Değişiklik Kontrol Listesinden takip edilir. Bununla birlikte bütün değişiklik talepleri Cloud ALM üzerinde change log olarak kayıt altına alınacaktır.

Değişiklik talepleri herhangi bir proje ekip üyesi tarafından başlatılabilir ve Proje Yönetiminin ve Yönlendirme Komitesinin onayına tabiidir. Tüm değişiklik talepleri resmi karara tabidir.

Çözüm Ortağı işbu kapsam dokümanında tanımlanan kapsam haricinde bir servisi/işi, değişiklik talebi taraflarca onaylanmadan vermeyecektir.

Değişiklik talep formu minimum değişikliğin tanımını, mevcut servis ve teslimat öğelerine etkisini, gerekli ek servisleri, zaman planına etkisini, söz konusu ise ödeme planını içerecektir.

Herhangi bir değişikliğin Çözüm Ortağıtarafından bir değerlendirme gerektirmesi yani ek bir efor harcanmasının gerekmesi halinde, Lisans Alan proje yönetiminin onayı ile bu çalışmaların yapılması mümkün olabilecektir. Bu sayede, Çözüm Ortağı Ekibinin proje aktivitelerine odaklanması desteklenecek ve zamanlarını Değişiklik Talebi tartışmaları üzerinde harcamaları engellenecektir. Diğer yandan bu sayede Lisans Alan’ın beklenmedik maliyetlerle karşılaşması da engellenir.

Değişiklik Talebi için uygulanacak birim fiyatlar sözleşmede yer alan ticari koşullarda belirlenmiş günlük danışmanlık ücreti olacaktır.

Bir değişiklik talebine ilişkin, Müşteri ve Çözüm Ortağı proje yöneticileri ortak bir karara varamadıkları durumda konu Eskalasyon Yönetimine uygun olarak, ilgili taraflara eskale edilir.

1. **Kalite Yönetimi**

Proje sırasında yönlendirme komitesinin beklentilerinin karşılanması, teknik ve fonksiyonel çözümlerin valide edilmesi, projeye ilişkin işlerin gereken zaman ve fazda eksiksiz yapılıp yapılmadığının kontrolü, teknik ve fonksiyonel çözümlerin kalitesinin doğrulanması ve iyileştirilmesi, tüm kalite süreçlerine ilişkin bilginin merkezi olarak saklanması, paylaşılması ve iletişiminin yapılmasına ilişkin Çözüm Ortağıve Müşteri’un ayrı ayrı rol ve sorumlulukları olacaktır.

Çözüm Ortağı proje zaman, kapsam, bütçe ve iş planına uyumluluğun kontrolü ile ihtiyaç yönetimi, konfigürasyon yönetimi, süreç modelleme, dokümantasyon yönetimi, iş listelerinin oluşturulması-işlenmesi, ek geliştirme ve kod yönetimi, test planlama ve yürütme, güvenlik ve yetki yönetimi gibi konularda standartların oluşturulması ile yürütülmesi konusunda sorumludur.

Proje sırasında Müşteri tarafından belirlenecek bağımsız danışmanlık firma/firmaları tarafından kalite kontol görüşmeleri ve analizleri yapılacaktır. Çözüm Ortağı bu kalite kontrol görüşme ve analizleri için gereken bilgiyi paylaşmayı, kalite süreçleri sırasında gereken kaynak tayinini yapmayı, görüşmeler sonucu oluşacak analiz raporlarını incelemeyi ve bulgulara ilişkin eksiklikleri düzeltmeyi taahhüt eder.

Kalite kontrol süreçleri SAP Activate metodolojisine uygun olarak fonksiyonel uygunluk, sürdürülebilirlik, performans, uyumluluk, kullanılabilirlik, güvenilirlik, güvenlik, taşınılabilirlik başlıklarında fonksiyonel ve teknik spesifikasyonların kalite kontrolü yapılacaktır.

Belirleyen Keşif ve Hazırlık (Discover, Prepare and Explore) aşamalarında kalite, özellikle çıktıların durumu izlenerek ve incelemeler yapılarak kontrol edilecektir. Bu yöntemlere “statik testler” denir.

Gerçekleştirme aşamasında bireysel fonksiyonların ve süreçlerin kalitesinin kontrol edilip ölçülebildiği test senaryoları yürütülecek olup, bu yöntemlere “dinamik testler” denir.

İdeal olarak, her proje aşaması bir Kalite Kapısı (QG) kontrolü ile tamamlanır. Bu, ilgili proje aşamasında tanımlanan çıktıların ve kriterlerin fiilen karşılanmasını ve başarıyla tamamlanmasını sağlar. Proje sırasında Activate metodolojisine uygun; keşif, analiz, gerçekleştirme, kurulum ve canlı geçiş safhalarında olmak üzere 5 Kalite Kapısı kontrolü yapılacaktır.

1. **Proje Ekibi**

**SAP implementasyon projelerinin başarısı Müşteri ve Çözüm Ortağı tarafındaki gerekli niteliklere ve bilgiye sahip ekip üyelerinin varlığına bağlıdır ve her bir alan ayrı uzmanlık ve deneyim gerektirmektedir.**

Müşteri proje ekibinin, önceden tanımlanan Roller ve Sorumlulukları proje sırasında gerçekleştirerek edindiği değerli bilgileri, projenin başarılı bir şekilde tamamlanmasına olanak tanırken aynı zamanda dönüşüm tamamlandıktan ve canlı kullanıma geçildikten sonra da sürecin başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlar. Çözüm Ortağı proje üyelerinin bilgi ve deneyimi, müşterinin proje ekibine yalnızca proje sırasında yakın iş birliği yolu ve ortak çalışma modelleri ile tam olarak aktarılabilir.

Müşteri ve Çözüm Ortağı ekipleri aşağıdaki tablolarda tanımlanmıştır: Personel sayısı, tahminlere dayalı olarak hesaplanır ve Proje sırasındaki iş yüküne ve gereksinimlere göre değişiklik gösterebilir. Proje Hazırlık Fazında, Müşteri ve Çözüm Ortağı Proje Yöneticileri rolleri ve atamaları neticelendirmiş, ilgili proje ekip üyelerinin “onboarding” planlarını hazırlamış olacaklardır.



### **Proje Ekibi –** **Müşteri**

| **Rol Tanımı** |
| --- |
| Proje Sponsoru |
| Program Yöneticisi |
| Proje Yöneticisi |
| Müşteri Süreç Sahibi (BPO) |
| Teknik Mimari, Güvenlik Sorumlusu |
| Anahtar Kullanıcılar (power user) / Veri Sahipleri |
| Yazılım Ekip Lideri |
| Yazılım Uzmanı |
| Süreç Yönetimi Sorumlusu |
| Eğitim Sorumlusu |
| Dökümantasyon Uzmanı |

### **Proje Ekibi – Çözüm Ortağı**

| **Rol Tanımı** |
| --- |
| Proje Sponsoru |
| Program Yöneticisi |
| Proje Yöneticisi |
| Danışmanlar-Lider |
| Geliştirme ve Entegrasyon Liderleri |
| Veri Aktarım Lideri |
| Teknik Mimari, Güvenlik ve Bulut Sorumlusu |
| Test Yönetimi Lideri |
| Danışmanlar-Kıdemli |
| Danışmanlar-Uzman |

|  |  |
| --- | --- |
| **Danışmanlık Seviyesi** | **Tanımı** |
| Lider | Çözüm Ortağında ilgili uzmanlık alanı ekibinin liderliğini yapan, o ekibin gelişimini sağlayan danışmandır. 10 yıl ve üzeri danışmanlık deneyimi vardır. |
| Kıdemli | 5-10 yıl süreli danışmanlık deneyimi vardır. |
| Uzman | 2-5 yıl süreli danışmanlık deneyimi vardır. |
| Junior | 1 yıl ve daha az deneyimi vardır. Projelerde, daha kıdemli danışmanların yönlendirmesiyle, ciddi uzmanlık gerektirmeyen işlemleri yerine getirirler. |

1. **Kritik Başarı Faktörleri**

Kritik başarı faktörlerinin yerine getirilmesi başarılı bir Proje implementasyonu için vazgeçilmezdir:

1. **Sahiplik:** Müşteri Yönetiminin görünür şekilde ve devamlı olarak projeyi sahiplenmesi kritiktir. Yönetimin etkin olarak projeye katılımı ve kendilerine bağlı kişileri kararların etkin şekilde alınabilmesi için sürece dahil etmeleri beklenmektedir.
2. **Kabul:** SAP sistemine geçiş hem kullanıcıların hem de müşteri personelinin çalışma ortamında önemli değişiklikler anlamına gelecektir. Hem Proje sponsorlarının hem de proje ekibinin sürekli olarak bu değişimle ilgili sorumluluğu devam etmelidir. Bu nedenle organizasyonel değişimin yönetimi için vakit ayrılması beklenmektedir. Tüm proje boyunca kuvvetli bir organizasyonel değişim yönetimi, şirket içi etkin iletişim ve tutarlı bir eğitim stratejisi takip edilmesi esastır.
3. **Kapsam Kontrolü:** Bu dokümanda implementasyonun hedefleri ve sınırları belirlenmiştir. Devamlı bir kapsam kontrolü gereklidir, çünkü kapsamı genişletebilecek fonksiyonlar, geliştirmeler ve iş bileşenleri projenin kalite, zaman ve bütçe ekseninde kaymalara/sapmalara neden olacaktır. Projenin hedeflenen sürede, bütçede ve kalitede tamamlanması için projenin başından canlı kullanım desteğinin sonuna kadar Kapsam Değişiklik Kontrolü prosedürü işletiliyor olacaktır.
4. **Proje Ekibi:** Proje ekibinin kalitesi implementasyonun kalitesini de belirler. Müşterinin projesine ilgili iş süreçlerine ve şirket stratejilerine hakim, karar alabilecek, karar alma konusunda yetkilendirilmiş kişileri ataması kritiktir ve Müşterinin hedefi projeye kuruluşun en iyi ve en kaliteli kaynaklarını atamak olmalıdır. Her seviyedeki ekip üyelerinin projenin zaman planı çerçevesinde katılım gösterebilecek uygunlukta olması ve önceliklerinin proje aktiviteleri olması sağlanmalıdır. Kaynaklar önemli sorunları zamanında çözebilecek şekilde yetkili ve Müşterinin dahili iş süreçlerini ve hedeflerini en iyi şekilde biliyor olmalıdır.
5. **Hedefler:** Proje hedeflerinin, beklenen faydaların ve proje kısıtlarının üst yönetim tarafından tüm proje ekibine ve organizasyona iletişiminin sağlanması gereklidir.
6. **Açık Konular:** Açık konuların zaman ve bütçe aşımlarına yol açmaması için gecikmeden ve sürekli olarak belirlenmesi ve çözümlenmesi gereklidir.
7. **Proje Standartları:** Proje standartlarının ve prosedürlerinin proje ekibine net bir şekilde anlatılması gereklidir.

Proje süresince, SAP Çözüm Ortağı Program ve Proje yöneticileriyle birlikte çalışacak tam zamanlı Müşteri Program ve Proje yönetici(leri) gerekmektedir. Sorumlulukları;

1. Teslimat öğelerinin zamanında ve istenilen kalitede tamamlanmasına yönelik, Çözüm OrtağıProgram/Proje yöneticisiyle koordinasyonlu çalışma
2. Proje dâhilindeki Müşteri sorumluluğundaki aktivitelerin ve kaynakların planlanması (testler, eğitimler vb.), doğru önceliklendirilmesi, takibi, raporlaması
3. Müşteri üst yönetimiyle iletişimin sağlanması, gerekli kararların aldırılması ve raporlanması
4. Üçüncü taraf sistemlerle olan entegrasyonlar için gerekli aktivitelerin tanımlanması ve üçüncü taraf firmalarla çalışmaların planlanması, koordinasyonu, takibi
5. Müşteri bünyesindeki diğer projelerle koordinasyonun ve taraflar arası gerekli bilgilendirmenin sağlanması
6. Proje uygulama kalite kontrol süreçlerinin belirlenen içerik ve zaman planına uygun olarak işletilmesi
7. Müşteri tarafında oluşan sorunların yönetilmesi ve gerektiğinde zamanında eskalasyonu
8. Değişiklik taleplerinin yaratılması, ön değerlendirilmesi ve Müşteri içerisinde yönetilmesi
9. Müşteri proje ekibinin çalışmalarının planlanması, koordine ve takip edilmesi, proje hedefleri doğrultusunda ilerlendiğine emin olunması
10. Değişiklik Yönetimi Kurulunun toplantılarının, gündem maddelerinin, katılımcılarının planlanması, proje ile en efektif şekilde koordinasyonun sağlanması
11. Projede kullanılacak metodoloji ve rol-sorumluluk tanımları çerçevesinde Müşteri proje ekibi çalışmalarının planlanması, koordinasyonu, takibi, yönetimi ve gerekli durumlarda eskalasyonu
12. Müşteri Proje ekip üyelerinin proje planı ile uyumlu seyahat planlamalarının yapılması ve takip edilmesi

İş Bildiriminin onaylanması halinde, projenin başlangıcı itibariyle tüm SAP kaynaklarının sistem erişimlerinin (VPN dahil) sağlanmış, gerekli tüm yetkilendirmelerin yapılmış olması gerekmektedir. Proje ekibinin çalışma ortamının fiziksel olarak hazırlanmış olması gerekmektedir.

Müşteri’ın projede çalıştıracağı ve doğrudan anlaşma yapacağı üçüncü taraf danışmanların katılımıyla projenin gerçekleştirilmesi durumunda, bu danışmanların belirlenen kaynak planına ve proje planına uymaları Müşteri sorumluluğundadır.

1. **Uygulama Yaklaşımı**

Programın tasarım çalıştayları ve fit-gap analizleri sonrasında, onaylanan fit-gap ve tasarım dokümanları programın ana kapsamını oluşturacaktır.

Genel olarak programın farklı proje parçaları arasındaki tutarlığı sağlamak, mükerrer işleri engellemek, SAP ve Müşteri kaynaklarının kullanımında sinerji yaratmak ve optimizasyon sağlamak amacıyla, aşağıdaki ana prensipler çerçevesinde yapılandırılmış bir üst seviye planlama sağlanacaktır.

1. Müşteri S/4HANA Implementasyon Projesi Keşif (FIT-GAP analizi) fazı, bu projelere konu olan Müşteri şirket ve organizasyonlarının ana faaliyet alanı ile ana faaliyet alanı dışında kalan süreçler için girdi teşkil edecektir. Ancak “FIT-GAP analizi” yoluyla farklılaşan süreçler üzerinde de çalışılacaktır.
2. Müşteri S/4HANA Projesini kalite, standardizasyon ve hız anlamında desteklemek amaçlı, SAP Best Practice leri “sandbox” ortamında aktive edilecek ve Kavramsal Tasarım & FIT/GAP fazı boyunca bu sistem, standart SAP iş ve süreç akışlarını gösterebilmek, SAP En iyi Uygulamalarını paylaşabilmek amaçlı referans sistem olarak kullanılacaktır.

Projenin herhangi bir fazı, alt fazı ve faaliyetleri kapsamında, Çözüm Ortağı tarafından “Projeyi Duraklatma” veya “Proje Bekleme Süresi” söz konusu değildir.

S/4HANA Implementasyon projelerinin yönetiminde, proje aktivitelerin takibinde ve proje çıktılarının ortak bir ortamda kullanılmasında CLOUD ALM’in aşağıdaki kapsamda kullanılması öngörülmüştür:

1. Tüm projeler CLOUD ALM’de yaratılacak ve ilgili proje ekip üyelerine, çalıştıkları/sorumlu oldukları projelerde yetkiler verilecektir.
2. BPML (Business Process Master List) yapısı CLOUD ALM içinde kurulacaktır.
3. Formal ve informal proje dokümantasyonun yönetiminde (arşivleme) CLOUD ALM kullanılacaktır.
4. Test Yönetimi (test paketleri, hata yönetimi, ilerleme ve statü raporlaması, vs) CLOUD ALM’de yapılacaktır, test scriptleri CLOUD ALM’e yüklenecek, testlerin sonuçları CLOUD ALM’de raporlanacaktır. Testler manuel olarak yürütülecek, CLOUD ALM’de herhangi bir test otomasyonu kullanılmayacaktır.
5. Proje Statü, Değişiklik ve İlerleme Takibi CLOUD ALM’de, SAP ve Müşteri Proje Yönetimin Hazırlık Fazında kararlaştıracağı detayda ve yöntemlerle yapılacaktır.
6. Proje ekibinin değişik yetki profilleri ile CLOUD ALM kullanım yetkileri ve kuralları belirlenecektir.

CLOUD ALM’in kullanımına yönelik eğitim dokümantasyonu SAP Çözüm Ortağı Proje Ekibi tarafından hazırlanacak ve proje hazırlık fazında tüm proje ekibine, CLOUD ALM kullanım eğitimi SAP Proje Yöneticisi ve CLOUD ALM danışmanı tarafından verilecektir.

CLOUD ALM’in aktif kullanımı ve güncel tutulması SAP Çözüm Ortağıve Müşteri Proje ekiplerinin sorumluluğunda olacaktır.

1. **Test Yaklaşımı**

Projenin Hazırlık Fazında, detaylı bir “Test Yönetim Prosedürü” SAP Çözüm Ortağı Proje yönetimi tarafından hazırlanacak, en detay şekilde testlerin içerikleri, çıktıları, dokümantasyon yöntemleri, yapılış şekli, fazlandırması ve testlerle ilgili görev ve sorumluluklar bu test dokümanında tariflenecektir. Testlerde bulunan hataların tipleri, bunların sınıflandırılması ve önceliklendirilmesine yönelik tüm tanımlamalar “Test Yönetim Prosedürü”nde yapılacaktır.

* + 1. **Birim Testler (Unit Test)**

İlk testler her süreç adımının doğru şekilde işlediğinin onaylanabilmesi için Gerçekleştirme fazının içinde ve sonlarında proje ekibi tarafından gerçekleştirilecek olan izleme/birim testleridir. Bu testler için herhangi bir test dokümantasyonu hazırlanmayacak ve kullanılmayacaktır. Bu testler SAP Çözüm Ortağı danışmanları ve Müşteri proje ekip üyeleri tarafından birlikte gerçekleştirilecektir. Birim testlerden SAP Çözüm Ortağı sorumludur. Müşteri anahtar kullanıcılarının düzenli katılımı ise iş üzerinde eğitimleri için (on-the-job-training) faydalı olacaktır. Unit test (fonksiyonelite testleri) sonuçları Müşteri ve SAP Proje Yönetiminin belirleyeceği “pratik” bir yöntemle raporlanacak, hangi fonksiyonların birim testten geçtiği takip edilecektir. Test yönetimi CLOUD ALM’de olmayacak, ancak Proje yönetiminin takibine izin verecek basit ve pratik bir yöntemle dokümante edilecektir. Bu detaylara “Test Yönetim Prosedürü”nde SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yönetimi tarafından karar verilecektir.

* + 1. **Entegrasyon Testleri**

Testlerin ikinci türü, hazırlanan test senaryolarına uygun olarak proje ekibi tarafından yürütülecektir. Bu testlerin amacı, bir iş sürecinde / senaryosunda yer alan tüm iş süreci adımlarının sistemde sorunsuz şekilde işleyip işlemediğinin kontrol edilmesi ve düzeltilmesi gereken hataların belirlenmesidir. Bu testlerin tamamlanmasının ardından Müşteri'ın anahtar kullanıcıları her bir süreç adımı için durum ve hata raporları oluşturacaktır. Testin gerçekleştirilmesine olanak tanınması için test senaryoları SAP Çözüm Ortağı danışmanları tarafından hazırlanacak, müşteri proje ekibi tarafından kontrol edilip onaylandıktan sonra test kapsamında kullanılacaktır.

Entegrasyon testlerinin 1. döngüsünde SAP Çözüm Ortağı danışmanları testleri yürütecek, Müşteri proje ekipleri testlere aktif katılacak, hatalar her iki ekip üyeleri tarafından, ortaklaşa bir sorumlulukla, CLOUD ALM’deki ilgili test paketlerinde raporlanacaktır. Entegrasyon testlerinin 2. döngüsünde, testlerin yürütme sorumluluğu Müşteri anahtar kullanıcılarında ve proje ekibinde olacak, test sonuçları CLOUD ALM’de raporlanacak, çıkan sorunlar/hatalar SAP Çözüm Ortağıdanışmanları tarafından çözümlenecek ve Müşteri proje ekip üyeleri tarafından “re-test” (yeniden test) edilecektir. 2. Test döngüsünde, SAP Proje ekibinin sorumluluğu çıkan hataların en hızlı şekilde, test planına uygun tarihlerde çözümü ve sistemin tekrar teste hazır hale getirilmesi ile sınırlıdır.

* + 1. **Kullanıcı Kabul Testleri (UAT : User Acceptance Test)**

Testin üçüncü türü, “Kullanıcı Kabul Testi” Fazıdır (UAT: User Acceptance Test). Bu test fazı, test senaryoları esas alınarak yürütülecek, bu testi Müşteri “son kullanıcıları”, Müşteri anahtar kullanıcılarının desteği ile gerçekleştirecek, test sonuçlarının dokümantasyonu, raporlaması Proje Yönetiminin belirleyeceği “Test Yönetim Prosedürü” kapsamında CLOUD ALM’de yapılacaktır. Son Kullanıcılar, Kullanıcı Kabul Testleri öncesi, son kullanıcı eğitimleri alacak, bu sayede testleri kendileri uçtan uca gerçekleştirebilir yetkinliğe ulaşacaklardır.

* + 1. **Performans ve Diğer Testler**

Müşteri ile ilgili ve isteğe bağlı olan, zaman planına yerleştirilebilecek beşinci test türü “performans” testidir; bu testte Müşteri ekip üyeleri belirli koşullarda sistem performansını test eder ve düzeltici işleme ilişkin bilgi girişi sağlar. Performans testi ve ilgili eylemin yerine getirilmesi Müşteri'ın sorumluluğundadır. Fonksiyonel nedenlerle, performansa ilişkin herhangi bir sorun oluşmadığı takdirde sorun çözme çalışmaları Müşteri ve onun ilgili yüklenicileri tarafından yürütülecektir. Aksi durumda performans iyileştirmeleri Çözüm Ortağıtarafından yapılacaktır.

Testlerin ilerleyişine engel olan sorun non SAP bir sistemden kaynaklanıyorsa, proje zaman çizelgesine uyum açısından bu hataların zamanında belirlenip giderilmesi Müşteri'ın sorumluluğundadır.

Testlerin detayları, sorumlukların dağılımı, test sonuçlarının kayıt ve izleme prensipleri, SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticileri tarafından ortaklaşa yazılacak “Test Yönetim Prosedürü”nde açıkça tanımlanacaktır.

Testler sırasında karşılaşılan kusurlar kategorilere ayrılmalıdır. Bu detayların tamamı “Test Yönetim Prosedürü”nde tanımlanacaktır. Test kusurlarının “iş süreçleri üzerindeki etkileri” (business criticality) ve aciliyetleri (priority) Test Yönetim Prosedüründe tanımlanacak kategorilere ve kriterlere göre tanımlanacak ve yönetilecektir.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test Türü** | **Zamanlama** | **Test Yöntemi** | **Testin Yürütülmesi** | **Sistem** | **Dokümantasyon** | **Planlama, Raporlama ve Takip** |
| **Unit/Birim Test** (Fonksiyon testleri) | Gerçekleşme Fazı içerisinde | Belli bir plan olmadan, sadece gerekli uyarlama ve geliştirmelerin doğruluğunu ve tasarıma uygunluğunu kontrol için yapılan birim fonksiyonalite testidir. | SAP Proje Ekibi tarafından yürütülecek, Müşteri Proje Ekibinin mümkün olduğunca katılımı olacaktır. | DEV | Yok | Yok, sadece «open issue management» |
| **Rol Birim Testleri** | Test fazı içerisinde | Müşteri Anahtar Kullanıcıları yetki matrisi üzerinden her bir rol için negatif/pozitif rol birim testini gerçekleştirir. | Testler Müşteri Proje ekibi ve anahtar kullanıcılar tarafından yapılacaktır. Çıkan sorunlar SAP danışmanları tarafından çözümlenecektir. | QA | Rol Matrisi | Yok, sadece «open issue management» |
| **Entegrasyon Testleri** | Test fazı içerisinde | 3 hafta test + 1 hafta düzeltme/ test fazı sonuç raporlama modeliyle Testler CLOUD ALM'daki test paketlerine yüklenmiş test scriptleri baz alınarak gerçekleştirilecektir.  Entegrasyon testlerinde kapsamdaki anaveri setinin %80'inin sisteme yüklenmiş olması öngörülmektedir. | 1. döngüde SAP danışmanları testleri yürütecek, Müşteri proje ekipleri testlere aktif katılacak, hatalar her iki ekip üyeleri tarafından, ortaklaşa bir sorumlulukla, CLOUD ALM’deki ilgili test paketlerinde raporlanacaktır.  2. döngüde, testlerin yürütme sorumluluğu Müşteri anahtar kullanıcılarında ve proje ekibinde olacak, çıkan sorunlar/hatalar SAP danışmanları tarafından çözümlenecek ve Müşteri proje ekip üyeleri tarafından “re-test” (yeniden test) edilecektir. 2. Test döngüsünde, SAP Proje ekibinin sorumluluğu çıkan hataların en hızlı şekilde, test planına uygun tarihlerde çözümü ve sistemin tekrar teste hazır hale getirilmesi ile sınırlıdır. | QA | Test senaryoları/ script’leri | CLOUD ALM (Her bir test döngüsü için ayrı test paketi, hata raporlaması, test sonuç raporlaması ve takibi) |
| **Kullanıcı Kabul Testleri**  ***(KKT ya da UAT)*** | Test Fazı içerisinde | Canlı kullanım öncesinde, son kullanıcılar tarafından, Müşteri Proje Ekibi ve Anahtar Kullanıcıların desteği ile yapılacaktır.  KKT, Son Kullanıcı Eğitimleri verildikten sonra gerçekleştirilecektir.  Kapsamdaki anaveri setinin %100'inin sisteme yüklenmiş olması öngörülmektedir. Testler kullanıcılara atanacak ilgili roller ile yürütülecektir. | Testler Müşteri son kullanıcıları ve anahtar kullanıcıları tarafından yapılacak, SAP Danışmanları destek olacaktır.  Çıkan sorunlar SAP danışmanları tarafından çözümlenecektir. | QA | Test senaryoları/ script’leri | CLOUD ALM (Ayrı test paketi, hata raporlaması, test sonuç raporlaması ve takibi) |

1. **Veri Aktarımı Yaklaşımı**

Ana veri ve işlemsel verilerin yönetimi asıl olarak Müşteri Proje Ekibi ve veri sahipleri sorumluluğunda olmakla birlikte, SAP Çözüm Ortağı danışmanlarının destek ve işbu kapsam dokümanında belirtilmiş bazı alanlardaki ortak sorumlulukları ile yönetilecek bir proje aktivitesidir.

Sözleşme içeriğine göre verilerin MSSQL'e aktarılabilmesi mümkündür ancak bu ek geliştirme ve entegrasyon gerektirebilir, bunun için kurumdan ek bir entegrasyon süreci istenmemelidir.

Sözleşmede, CLOUD ALM ve SAP’nin entegrasyon özelliklerinin kullanılacağı belirtilmiştir. Bu araçlarla MSSQL'e veri aktarımı için bir köprü kurulması kurumda kullanılan yazılımlar için gereklidir.

Veri Kalitesi Kontrolü: Aktarılan verilerin doğruluğunun nasıl test edileceği ve hata durumunda uygulanacak düzeltme işlemleri açıklanmalıdır.

Veri yönetimi, tipleri, her bir veri tipi için sorumluluklar ve verinin canlı kullanım için hazırlık sürecinde takip edilecek süreç, dokümantasyon ve kurallar “Veri Yönetim Prosedürü”nde SAP ve Müşteri Proje Yöneticileri tarafından ortaklaşa belirlenecektir.

Kavramsal Tasarım Fazı’nın çıktılarından biri de «anaveri» ve «işlem verileri»nin listelenmesi ve aktarım stratejilerinin kararlaştırılması olacaktır. “Veri Yönetim Prosedürü”, Gerçekleştirme Fazı içerisinde hazırlanmış, sorumlu kişiler bilgilendirilmiş olmalıdır.

Anaveri temizlik ve re-organizasyon işlemlerinin, ihtiyaç duyulacak süre ve konunun projenin başarısı için yüksek önemi göz önüne alınarak, Kavramsal Tasarım Fazının kapanışından hemen sonra başlatılması önerilmektedir.

Anaveri aktarımı asıl itibariyle «Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı» ve «Canlı Kullanıma Geçiş Fazı»nın bir aktivitesi olarak yönetilecektir.

Anaveri aktarım şablonları ve aktarım programları SAP Çözüm Ortağı tarafından hazırlanacak, unit/birim testi yapılacak, kullanıcı dokümantasyonu ile birlikte ve Müşteri Proje Ekibine teslim edilecektir. Anaveri tutarlılık ve kalite kontrollerinin yapılmasında kullanılacak “teknik” ve fonksiyonel” kriterler Müşteri ve SAP proje ekipleri tarafından ortaklaşa belirlenecektir. SAP Çözüm Ortağı danışmanları, sistem tasarımı ile ilgili anaveri tutarlılık ve kalite kontrol kriterlerinin saptanmasında Müşteri Proje Ekibine destek verecektir.

Anaverilerin mevcut operasyonel (legacy) sistemlerden dışarı aktarılması, Kavramsal Tasarımda kararlaştırılacak “to be” model ile map edilmesi, re-organizasyonu, temizlenmesi, kalite kontrol prosedürlerinin hazırlanması, tutarlılık kontrollerinin yapılması ve aktarıma hazır hale getirilmesinden Müşteri Proje Ekibi ve veri sahipleri (iş birimleri) sorumludur. Anaverilerin ve işlemsel verilerin canlı sisteme aktarılması öncesi gerekli sayım ve temizliklerinin yapılmasından, canlı sisteme atılan verilerin yüksek kaliteli ve “aktif” olmasından Müşteri Veri ekipleri ve veri sahipleri sorumludur. SAP Çözüm Ortağı, temizlenen verilerin QA ve PROD sistemlerine aktarımından sorumludur, aktarımlar sırasında Müşteri ilgili proje ekip üyesi gerekli desteği verecektir.

SAP Çözüm Ortağı Proje Ekibi, anaverinin en sağlıklı şekilde yönetilmesi ve Canlı Kullanıma hazır hale getirilmesi için, Müşteri Proje Ekibine yönlendirme ve tavsiyelerde bulunacaktır.

En sağlıklı test sonuçlarını elde edebilmek amacıyla, gerçek ana verilerinin proje test fazlarına dahil edilmesi SAP Çözüm Ortağı tarafından önerilmektedir.

1. **Entegrasyon Testleri :** Sınırlı sayıda gerçek ana veri ile test yapılması önerilmektedir. Bu şekilde, süreç testlerinin gerçek şirket ana verileri ile yapılması sağlanırken, aynı zamanda ana veri aktarım programları da, sınırlı volümle bile olsa, test edilmiş olacaktır. Entegrasyon testlerine projenin kapsamındaki anaveri volümünün 70-80%i ile hazırlık yapılması, hem canlı kullanıma geçiş risklerini minimize etmek, hem de süreç testlerin kalitesini arttırmak açısından oldukça önemlidir ve tavsiye edilmektedir.
2. **Son Kullanıcı Testleri:** Tam kapsamlı ana veri seti ve işlem verilerinin aktarımı ile yapılması önerilmektedir. Bu sayede, hem testlerin kalitesi ve güvenilirlik seviyesi en yüksek seviyede garantilenmiş olacak, hem de tam kapsamlı bir ana veri/işlemsel veri aktarımı denemesi yapılacağından, Canlı Kullanıma geçiş adımları veri aktarımı için ihtiyaç duyulacak süreler de test edilmiş, Cut-Over (canlı kullanıma geçiş) planının en sağlıklı şekilde yapılması sağlanacaktır.
3. **Eğitim Yaklaşımı**

Program sırasında sunulacak farklı eğitimler, projenin her fazının başarıyla tamamlanmasında, şirkette organizasyonel değişikliğin etkili bir şekilde yönetilmesinde, canlı kullanıma geçişten sonra sistemin eğitimli kullanıcılar tarafından en verimli şekilde kullanılmasına imkan sağlaması açısından ve şirket içinde sistem kullanımının hızlı yaygınlaşmasında kritik önem taşır.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Eğitim Konusu** | **Zamanlama** | **Eğitim Süresi** | **Eğitim Yeri** | **Eğitim Dili** | **Dokümantasyon** | **Eğitimi Verecek Kişiler** | **Eğitim Katılımcıları** |
| **PROGRAM SEVİYESİ EĞİTİMLER** | **PMO Cloud ALM Eğitimi** | Hazırlık Fazı | 1 gün | İstanbul | Türkçe | Proje ekibinin sağlayacağı yardımcı yardımcı dokümantasyon kullanılacaktır. | Kıdemli Danışman | Müşteri PMO & Anahtar Kullanıcılar (Müşteri Proje Ekibi) |
| **Teknoloji ve Yetkilendirme Eğitimleri** | 1.Oturum: Test fazı öncesi 2.Oturum: Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı fazı içinde | 3 gün (2 oturum) | İstanbul | Türkçe | Proje ekibinin sağlayacağı yardımcı yardımcı dokümantasyon kullanılacaktır. | Kıdemli teknoloji danışmanı | Müşteri ilgili Sistem & Yetkilendirme Ekibi ve Anahtar Kullanıcılar (Müşteri Proje Ekibi) |
| **Geliştirme Eğitimleri** | İş Başı Eğitim (on the Job training) şeklinde | İş Başı Eğitim (on the Job training) şeklinde | İstanbul | Türkçe | Fonksiyonel ve Teknik Spesifikasyonlar | Kıdemli Danışman | Müşteri Geliştirme Ekibi |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MÜŞTERI S/4H İmplementasyonlar Projesi** | **Modül Eğitimleri** | Kick-Off sonrası, Kavramsal Tasarım öncesi | 2 hafta (her modül için 2 oturum) | İstanbul | Türkçe | Proje ekibinin sağlayacağı yardımcı yardımcı dokümantasyon kullanılacaktır. | Kıdemli fonksiyonel danışmanlar | Müşteri Proje Ekibi |
| **Anahtar Kullanıcı Eğitimleri** | Test fazı öncesi | 4 hafta (her modül için 2 oturum) | İstanbul | Türkçe | Test senaryoları/ script’leri | Kıdemli fonksiyonel danışmanlar | Müşteri Anahtar Kullanıcıları (Müşteri Proje Ekibi) |
| **Eğiticinin Eğitimi** | Son Kullanıcı Eğitimleri öncesi | 1 hafta | İstanbul | Türkçe | Süreç bazlı eğitim dokümantasyonu + ppt | SAP eğitim ekibi | Müşteri Anahtar Kullanıcıları & SAP Danışmanları |
| **"KKT Öncesi" Son Kullanıcı Eğitimleri *Faz #1 (KKT Hazırlık Eğitimi)*** | Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı fazı içinde, KKT öncesi | 2-3 hafta | İstanbul | Türkçe. | Süreç bazlı eğitim dokümantasyonu- son kullanıcı eğitim dokümantasyonu (WPB) (4) | Kıdemli fonksiyonel danışmanlar | Müşteri Anahtar Kullanıcıları (Müşteri Proje Ekibi) |
| **"KKT Sonrası" Son Kullanıcı Eğitimleri *Faz #2*** | Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlığı fazı içinde, KKT sonrası | 2 hafta | İstanbul | Türkçe | Süreç bazlı eğitim dokümantasyonu- son kullanıcı eğitim dokümantasyonu (WPB) (4) | Müşteri Anahtar Kullanıcıları SAP danışmanlık ekibi- destek rolünde | Son Kullanıcılar |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Eğitimlerin planlanması ve koordine edilmesi SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticilerinin ortak sorumluluğundadır. Eğitim yaklaşımı detayları ile “Eğitim Yönetimi Prosedürü”nde belirlenecek ve proje ekipleri detaylı olarak bilgilendirilecektir.

Eğitimlerin sonuçlarının Müşteri Proje Yönetimi tarafından takip edilmesi, şirket yapısına ve kültürüne uygun bir değerlendirme prosedürünün oluşturulması ve duyurulması SAP tarafından tavsiye edilmektedir. Eğitime katılımların sayılarının ve kimliklerinin kaydı, eğitim sürelerin ölçümü ve istatistiklerinin tutulması, sonuçlarının raporlanması ve takibi, SAP Çözüm Ortağıve Müşteri Proje Yöneticileri tarafından ortaklaşa yapılacaktır.

**Train the Trainer (Eğiticinin Eğitimi) Yaklaşımı:**

SAP’nin En İyi Uygulamaları dikkate alınarak oluşturulan “Eğiticinin Eğitimi”, Son Kullanıcılara eğitim verilirken dikkate alınması gereken konular doğrultusunda oluşturulmuştur. Böylece Müşteri anahtar kullanıcılarının “eğitici” etkinliklerinin arttırılması hedeflenmektedir.

“Eğiticinin Eğitimi” aşağıdaki konularda “best practise” aktarımını amaçlar:

1. Eğitim öncesinde eğitmenin dikkat etmesi gereken noktalar
2. Eğitim sırasında iletişimde dikkat edilmesi gereken temel noktalar
3. Açık ve kolay anlaşılır şekilde etkili sunum yapma
4. Katılımcılara karşı eğitmenin yaklaşımı (özellikle zor katılımcıların nasıl yönetileceği)
5. Doğru sorular sorma ve dinleme
6. Eğitimde katılımın en yüksek seviyede tutulması ve eğitimin hedeflerinin karşılandığından emin olunması

En üst seviyedeki eğitim yaklaşımı, stratejisi, metotları, değerlendirme ve izleme yöntemleri, Değişim Yönetim Ekibi (OCM) liderliğinde belirlenecek ve SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticileri / Eğitim liderleri tarafından uygulamaya alınacaktır.

CLOUD ALM’in kullanımına yönelik eğitim dokümantasyonu SAP Proje Ekibi tarafından hazırlanacak ve proje hazırlık fazında tüm proje ekibine, CLOUD ALM kullanım eğitimi SAP Çözüm Ortağı Proje Yöneticisi ve CLOUD ALM danışmanı tarafından verilecektir.

Yukarıda belirtilen eğitim kapsamı Müşteri’ın ihtiyaçları doğrultusunda özel olarak hazırlandığından, resmi standart SAP Çözüm Ortağı eğitimleri bu kısımda değerlendirilmemiştir.

1. **Canlı Geçiş Sonrası Destek Yaklaşımı**

SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yönetimi, canlı kullanıma geçiş yaklaşımını, Kavramsal Tasarım fazının sonunda tekrar gözden geçirecek, operasyonel ve iş süreçleri üzerindeki olası riskleri minimize edecek şekilde revize etme opsiyonunu değerlendirecektir.

Hypercare dönem desteği, tüm lokasyonlarda, SAP Çözüm Ortağı danışmanları tarafından yerinde ve online destek olacak şekilde verilecektir. Müşteri Proje Ekibinin aynı şekilde, proje lokasyonlarından canlı kullanım desteği için hazır olmasından, bunun planlama ve koordinasyonundan Müşteri Proje Yönetimi sorumlu olacaktır.

Canlı kullanıma geçiş prosedürü, gerek “kritik bakım (hypercare)”, gerekse de “PGLS – Post Go-Live Support” fazlarının yönetimine dair en detaylı kural ve sorumlulukları belirleyecek şekilde, SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticileri tarafından ortaklaşa hazırlanacak ve tüm proje ekipleri ve son kullanıcılar, yöntem, metot, araçlar ve sorumluluklar hakkında detaylı bilgilendirilecektir.

Canlı kullanım desteği, Müşteri’de şu anda aktif kullanımda olan ...... tool’da mevcut yönetişim modeli ile uyumlu olarak yönetilecektir.

Canlı kullanım desteği sırasında yapılacak sistem düzeltmeleri, yeni talepler veya değişiklik talepleri, söz konusu fonksiyonelitenin diğer organizasyonlar üzerindeki etkileri dikkate alınarak, SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yönetimi tarafından belirlenecek bir “regression” test prosedürü çerçevesinde yönetilecek ve “request transferleri”, son derece net belirlenmiş prosedür ve kurallar çerçevesinde yönetilecektir. Proje Yönetimi onayı olmayan hiçbir düzeltme veya değişiklik canlı sistemlere aktarılmayacaktır.

Canlı kullanım sonrası karşılaşılabilecek her türlü tasarım değişikliği veya yeni talep, “Değişiklik Yönetim Prosedürü” kapsamında ele alınacak; ne şekilde, hangi yöntemlerle, hangi kaynaklar tarafından gerçekleştirileceğine, konunun zorluk-entegrasyon derecesi, iş süreçleri üzerindeki kritikliği, aciliyeti, kapsamdaki diğer organizasyonlar/modüller üzerindeki etkisi göz önüne alınarak karar verilecektir. Yeni ihtiyaç ve değişiklik taleplerinin mevcut proje kapsamında mı, yoksa “release/versiyon” yaklaşımı ile mi yönetileceğine Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticileri ortaklaşa karar verecektir.

Tüm detay planlama ve organizasyon, Müşteri ve SAP Çözüm Ortağı Proje Yöneticileri tarafından bir önceki fazda (Canlı Kullanıma Geçiş Hazırlıkları) tamamlanacaktır. Son kullanıcılar için hata raporlama yöntemleri (e-posta, telefon vs.), sorumlu anahtar kullanıcılar tayin etme, destek yaklaşımıyla ilgili olarak şirket personelini bilgilendirme gibi hazırlıklar tamamlanacak ve en ince detayları ile “Canlı Kullanıma Geçiş ve Destek Prosedürü” çerçevesinde dokümante edip, ilgili kişilerle paylaşılacaktır.

Canlı kullanım destek süresince oluşabilecek hatalar aşağıdaki seviyelere göre yönetilecektir;

**1. Seviye Destek**: Müşteri anahtar kullanıcıları tarafından sağlanır.

**2. Seviye Destek:** Hata 1. Seviye Destek ile düzeltilmezse 1. Seviye Destek birimi, 2. Seviye Destek birimine başvurur. İlgili SAP çözümüne göre Çözüm Ortağı danışmanları tarafından sağlanır.

**3. Seviye Destek:** OSS hata bildirimi açılır. İlgili SAP çözümüne göre SAP Çözüm Ortağı danışmanları ve/veya Müşteri danışmanları, OSS hata bildirimlerinin oluşturulmasının ve izlenmesinin yanı sıra önerilen çözümün uygulanmasından sorumludur. Canlı kullanıma geçiş destek döneminden sonra Müşteri, OSS hata bildirimlerinin oluşturulmasının ve izlenmesinin yanı sıra önerilen çözümün uygulanmasından sorumludur.

SAP hatalara ilişkin, hata giderici bir çözüm veya alternatif bir çözüm önerecektir. Önerilen çözümün Müşteri tarafından kabul görmemesi durumunda, eskalasyon süreci başlatılacaktır.

“Canlı Kullanıma Geçiş ve Destek Prosedürü” yukarıda özet olarak açıklanan tüm detayları içerecek şekilde SAP Proje Yönetimi tarafında hazırlanacak, Müşteri Proje Yöneticisinin onayı ile uygulamaya alınacaktır.

Canlı kullanıma geçiş desteğinin tamamlanmasının ardından sistem SAP Çözüm Ortağı tarafından Müşteri’ye devredilir. Sonrasında Müşteri yeni başka ekiplere (alt yüklenici veya yeni bir Müşteri ekibi) sistemin yönetimini/bakımını/desteğini devrederse, bunun için bilgi aktarımı atölye çalışması düzenlemelidir.

Bilgi aktarımı atölye çalışması sırasında gerekli verileri ve bilgileri alan taraf Müşteri personeli veya bu bağlamda Müşteri ile sözleşmesi olan bir üçüncü taraf olabilir. Eğer Müşteri bu atölyeleri SAP Çözüm Ortağı’ndan talep ederse bu danışmanlık hizmetleri değişiklik yönetimine tabidir. İşbu kapsam dokümanında kapsam dışıdır.

**Kritik Bakım (Hypercare):** Kritik bakım dönemi bir SAP sisteminin canlı kullanıma geçişi ile başlayan ilk destek dönemidir. Temel hedefi sistem stabilizasyonundan, doğru ve entegre veri akışından ve kullanıcıların süreçleri sistem üzerinde sorunsuz işlettiğinden emin olmaktır. SAP’nin ilk ve en önemli önceliği OSS mesajları, kesintisiz kullanıcı desteği, sistem izleme vb acil müdahele gerektiren konulardır.

**Canlı Geçişi Sonra Destek (PGLS):** Kritik bakım döneminin bitişiyle başlayan destek dönemidir. Sistem stabilizasyonu ve entegre veri akşından kritik bakım döneminde büyük oranda emin olunduğu için, bu dönemde kullanıcı desteği devam eder. Kritik bakım dönemine kıyasla destek döneminde kullanıcı hatalarının azalması beklenir.

SAP sisteminin canlı kullanıma geçişi ile başlayan ardarda devam eden bu iki süreç için de ortak olan hedef, canlı kullanımın her açıdan sağlıklı devamının sağlanmasıdır (sistem, veri, fonksiyonel süreç işleyişi vb). Tarafların Program Yönetim ekibi bu hedef için gerekli tüm hazırlıkları canlı kullanıma geçiş öncesinde tamamlar (şirket içi bilgilendirme, son kontroller, yardım masası planlaması, son kullanıcı eğitimleri vb).

1. **Proje Teslimat Öğeleri**

Programın kapsamındaki SAP Implementasyon proje fazları temelindeki teslimat öğeleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Tablolardaki “Sorumlu” sütunu, teslimat öğesini oluşturacak/gerçekleştirecek olan kişiyi gösterir. “Destek” sütununda, teslimat öğesinin oluşturulması konusunda sorumluluğu olmayan ancak katkıda bulunmuş olan taraflar belirtilmiştir. “Yok” girişinin bulunduğu alanlar için herhangi bir taraf öngörülmemiştir.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activate Fazları** | **Teslimat Fazları** | **Milestone** | **Teslimat Öğesi** | **Sorumlu** | **Destek** |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Program Yönetim Planının Hazırlanması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | (Program sözlüğü, zaman planı, organizasyonu, yönetişimi, değişim yönetim planı, program doküman, şablon ve toplantı standartları, geliştirme standartları, program,iletişim planı, kalite yönetim planı) |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje ekibinin oluşturulması – Müşteri | Müşteri | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje ekibinin oluşturulması – Çözüm Ortağı | Çözüm Ortağı | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje organizasyon şeması | Müşteri ve Çözüm Ortağı |  |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje ofisinin oluşturulması | Müşteri | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje planı | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı | X | Proje başlangıç (kick-off) toplantısı | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje ekip üyelerinin onboarding’i | Müşteri ve Çözüm Ortağı |  |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje yönetimi planı | Çözüm Ortağıve Müşteri | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Belge standartları ve şablonları | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı | X | Çözüm OrtağıSandbox sisteminin kurulması ve Best Practice’lerin aktivasyonu | Çözüm Ortağı | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Çözüm Ortağı DEV sistemlerinde proje ekibi için Kullanıcı Yetkilendirmeleri | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Değişiklik Yönetim Prosedürünün yazılması ve tanıtılması | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | Proje kaynaklarının planlaması, aktivitelerin belli periyodlarda kontrol edilmesi ve raporlanması standartlarının oluşturulması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı |  | CLOUD ALM’in proje yapısına uygun kurulumu, kullanım standartlarının belirlenmesi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Prepare | Proje Hazırlığı | X | Metodoloji eğitimleri | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| **Prepare** | **QG1** | **X** | **Kalite Kontrol Kapısı - 1 Uygulaması** | **Müşteri** | **Çözüm Ortağı** |
| All Phases | Tüm Proje Fazları |  | Organizasyon değişiklik yönetimi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| All Phases | Tüm Proje Fazları |  | Teknik altyapı (network, işletim sistemi, firewall, IT security vb.) | Müşteri | Yok |
| All Phases | Tüm Proje Fazları |  | Proje Çözüm Ortağı Sistemleri yönetimi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| All Phases | Tüm Proje Fazları |  | Program yönetim aktivitelerinin yerine getirilmesi | Çözüm Ortağıve Müşteri |  |
|  | (her seviyede program/proje toplantıları, aylık/haftalık takip raporları, yönlendirme komitesi hazırlıkları ve toplantıları, risk, açık konu ve değişiklik listeleri takibi, Kapanış raporları, Çözüm OrtağıPremiumEngagement hizmet raporları [Sadece Çözüm Ortağı] ) |
| Explore | Keşif |  | Revize Kavramsal Tasarım Raporu ve FIT-GAP (uyum-fark) Analizi Raporu | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Explore | Keşif | X | “Revize Kavramsal Tasarım Raporu ve FIT-GAP Analizi Raporu” için gerekli kararlar ve onaylar | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Explore | Keşif |  | Geliştirme Listesi Spesifikasyonlarının Tamamlanması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Explore | Keşif |  | Yetkilendirme tasarımları ve dokümanları (Yetki matrisi) | Çözüm Ortağıve Müşteri | Yok |
| **Explore** | **QG2** | **X** | **Kalite Kontrol Kapısı - 2 Uygulaması** | **Müşteri** | **Çözüm Ortağı** |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Sistem Kurulumları ve Konfigürasyonları (SAC Dahil) | SAP | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme | X | Kavramsal tasarım yapısını uyarlama ve SAP sistemini buna göre konfigüre etme | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Uyarlama, süreç dokümantasyonu | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Fonksiyonel spesifikasyon yazısı | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Teknik spesifikasyonlar | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Kapsamdaki entegrasyonların SAP Sistemi tarafındaki Çalışmaları | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Kapsamdaki entegrasyonların nonSAP sistemi tarafındaki çalışmaları | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Entegre olunacak SAP ve Non-SAP sistemlerdeki gerekli geliştirmeler | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Kapsamda belirtilmiş olan tüm geliştirmeler | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Diğer SAP ve Non-SAP müşteri sistemlerinde ihtiyaç duyulabilecek değişiklik ve geliştirmeler | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Gerçekleştirme | X | Konfigürasyonların ve Geliştirmelerin Birim Testleri ve Raporlanması (Test dokümantasyonu yok) | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Ayrıntılı Geçiş Planlaması (taslak versiyon) | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Danışmanlık ekibi ve Müşteri Anahtar Kullanıcıları için QA sistemlerindeki Kullanıcı Yetkilendirmeleri | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Müşteri Anahtar ve son kullanıcıları için Production sistemlerindeki Kullanıcı Yetkilendirmeleri | Çözüm Ortağıve Müşteri | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme | X | Anaveri Yönetim Prosedürünün yazılması ve tanıtılması | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Aktarılacak veri objelerinin listesi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Veri aktarım şablonlarının oluşturulması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Veri aktarım programlarının hazırlanması ve birim testi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Veri hazırlığı ve temizleme (QA için) | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Gerçekleştirme | X | Veri aktarımı testi (QA için) | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Gerçekleştirme | X | Test Prosedürünün Hazırlanlaması ve Tanıtılması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Test planlama, Test senaryosu hazırlığı | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Gerçekleştirme |  | QA'daki Testler için veri hazırlığı | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Gerçekleştirme |  | Aktarım (request) talepleri QA sistemlerine işlenmesi | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Entegrasyon Testleri |  | Test Senaryolarının dokümantasyonu | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Entegresyon Testleri |  | CLOUD ALM Test paketlerinin hazırlanması, testlerin detay planları, takibi ve raporlaması | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Entegresyon Testleri | X | Entegrasyon testi 1. döngüsü | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Entegrasyon Testleri |  | Entegrasyon testi 2. Döngüsü | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Entegrasyon Testleri |  | Canlı kullanıma geçiş üst seviye planları | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Kullanıcı Kabul Testleri | X | Kullanıcı Kabul Testleri | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Kullanıcı Kabul Testleri |  | Testler sırasında ortaya çıkan, SAP sistemleri ile ilgili sorunları giderme | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Kullanıcı Kabul Testleri |  | Testler sırasında ortaya çıkan, non-SAP sistemleri ile ilgili sorunları giderme | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Kullanıcı Kabul Testleri |  | Testler sırasında ortaya çıkan anaveri ile ilgili sorunları giderme | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Kullanıcı Kabul Testleri | X | Yetki testi | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Veri Aktarımı |  | Kaynak sistemlerde veri hazırlığı ve temizleme (PROD için) | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Veri Aktarımı |  | Verilerin kararlaştırılan şablonda hazırlanması | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Veri Aktarımı | X | Veri aktarımları (PROD) | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Veri Aktarımı |  | Aktarımlardan sonra veri doğrulama | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Realize | Eğitim |  | Eğitimlerin planlanması | Çözüm Ortağıve Müşteri | Yok |
| Realize | Eğitim |  | Modül Eğitimlerinin verilmesi | Çözüm Ortağı | Yok |
| Realize | Eğitim | X | Anahtar Kullanıcı eğitimlerinin verilmesi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Eğitim |  | Eğitim dokümantasyonu | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Eğitim |  | Eğiticinin Eğitimi | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Realize | Eğitim |  | Son Kullanıcı Eğitimlerinin verilmesi | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| **Realize** | **QG3** | **X** | **Kalite Kontrol Kapısı - 3 Uygulaması** | **Müşteri** | **Çözüm Ortağı** |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş | X | Canlı kullanıma geçiş detay planı | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş |  | PROD Sistem Hazırlığı | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş |  | QA-PROD Aktarım Talepleri | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş |  | Artalan iş (background job) listesi dokümanı | Çözüm Ortağıve Müşteri | Yok |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş |  | Canlı Kullanıma Geçiş için ayrıntılı destek planlama ve modelleme | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş |  | Son Kontroller | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş | X | Canlı Kullanıma Geçiş Onay/Karar Toplantısı (Go/noGo Decision) | Çözüm Ortağıve Müşteri |  |
| Deploy | Canlı Kullanıma Geçiş | X | Sistem Canlı Kullanıma Geçişi | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Yok |
| **Deploy** | **QG4** | **X** | **Kalite Kontrol Kapısı - 4 Uygulaması** | **Müşteri** | **Çözüm Ortağı** |
| Run | Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek |  | Müşteri Son Kullanıcıları için 1. Seviye Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| Run | Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek |  | Müşteri Son Kullanıcıları için 2. Seviye Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek | Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Run | Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek | X | 1. Ay Kapanışı | Müşteri ve Çözüm Ortağı | Müşteri |
| Run | Canlı Kullanıma Geçiş Sonrası Destek | X | 2.Ay Kapanışı | Müşteri | Çözüm Ortağı |
| **Run** | **QG5** | **X** | **Kalite Kontrol Kapısı - 5 Uygulaması** | **Müşteri** | **Çözüm Ortağı** |

1. **Genel Kabuller ve Yükümlülükler**
2. Çözüm Ortağı, Müşteri sermayesinin tamamına sahip olan bankanın ve müşteri sırrının ancak kanunen yetkili kurumlara açıklanabileceğini, banka ve müşteri sırrının korunmasına dair yükümlülüğünü bildiğini ve buna uygun hareket edileceği taahhüt eder.
3. Çözüm Ortağı, Sözleme kapsamında sunulucak hizmetlerin BDDK’ca destek hizmeti alımı kapsamına girdiği durumlarda BDDK tarafından yapılacak yönlendirmelere uyacağını taahhüt eder.
4. Çözüm Ortağı, yükümlülüklerinin bir kısmını yerine getirmek için müşteriden alacağı yazılı onaya istinaden alt yükleniciler kullanabiecektir. Proje teslimatı için gereken kaynakların bulunmasından ve ilk etaptaki seçiminden iş ortağı sorumludur. Çözüm Ortağı Proje Yönetimi, mümkün olduğu ölçüde, projeyi danışmanlık kaynaklarında sık değişiklik yapmadan yönetmeye maximum çaba gösterecektir. Danışmanlık ekibinde, gerek mecburi sebeplerle, gerekse de Proje Yönetimi ortak kararı olarak, herhangi bir değişiklik yapılması gerektiği durumlarda, SAP Çözüm Ortağı Proje Yönetimi, uygun profildeki danışman özgeçmişlerini Müşteri Proje Yönetimi ile paylaşacak ve karar ortaklaşa verilecektir.
5. Veri veya kullanıcı hacim testlerinin yanı sıra stres testleri kapsama ve proje zaman çizelgesine dahil değildir. Karar verilmesi halinde bu testlerin uygulanmasından Müşteri sorumlu olacaktır.
6. Belgelere DMS kapsamında doküman ekleme için SAP standart doküman ekleme özelliği kullanılacaktır. Bu özelliğin haricinde non-SAP DMS sistemi kurulumu öngörülmemiştir.
7. Tüm veri arşivleme ve yedekleme işlemleri proje kapsamı dışındadır, gerekli görüldüğü durumda Müşteri Proje Yönetimi tarafından organize edilecektir. Yedekleme ve yedekten geri dönüş planlamaları SAP Çözüm Ortağı tarafından yapılacak testler ve ilk denemeler başarı ile tamamlandıktan sonra Müşteri Ekibine devredilecektir.
8. Uygulamayı canlı ortama taşımadan, yapılan uygulama ve yetkilendirme Müşteri tarafından test edilecektir. UAT sistemine son kullanıcılar için ilgili kısıtlı yetkilerle girecek ve yetkilendirmelerin de bu aşamada test edilmesi sağlanacaktır.
9. Müşteri ve SAP Çözüm Ortağı, projenin başarılı bir şekilde tamamlanması için belirlenen çizelgelere ve son tarihlere uyulmasının önemini anlar. Müşteri ve SAP Çözüm Ortağı, yükümlülüklerini Proje Planı'na uygun şekilde yerine getirmeyi kabul eder.
10. Proje ile ilgili toplantılara, çalıştaylara (WS) ve diğer proje aktivitelerine hem SAP Çözüm Ortağı, hem de Müşteri proje ekiplerinin katılımı zorunludur ve proje aktivitelerinin zamanında ve hedeflenen kalite standartlarında neticelendirilebilmesi için başka bir kritik başarı faktörüdür.
11. Karar alma toplantılarına yalnızca karar alma yetkisi olan kişiler (süreçlere aşina olan ve karar verme yetkileri olan kişiler) katılacaktır.
12. Gerekli olabilecek 3. taraf çözümlerinin ve cihazlarının seçilmesi, bunların uygulanması ve herhangi bir geliştirme Müşteri’ın sorumluluğundadır.
13. Kalite Kontrol Yönetimine ilişkin olarak Müşteri projede konumlandırmak üzere 3.taraf danışmanlarla çalışabilecektir. Çözüm Ortağı 3.taraf danışmanların yapacağı analizleri ve analiz sonucu sunacakları bulguları inceleyerek, rapor sonuçlarına uyum sağlamayı taahhüt eder. Kalite yönetimi çalıştayları, analiz görüşmeleri ve destek doküman/verilerinin sağlanması Çözüm Ortağının sorumluluğundadır. Çözüm Ortağı yukarıda belirtilen bu koşulları sağlamayı ve kalite kontrol raporlarına ilişkin gereken aksiyonları alacağını taahhüt eder.
14. 3. taraf için geliştirmeler ve testler, SAP olmayan yazılım entegrasyonları Müşteri’ın sorumluluğu kapsamında ve proje çizelgesine uygun şekilde yürütülecektir.
15. Proje aktivitelerinde herhangi bir kesintinin önlenmesi amacıyla, proje ekibinin yıllık izinleri iyi planlanmalı ve koordineli bir şekilde yönetilmeli; bunu sağlamak için SAP Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje Yöneticileri yakın iletişim halinde olmalıdır.
16. Projenin başlangıcından önce tüm gerekli lisansların edinilmesinden Müşteri sorumludur. Bununla birlikte işbu dokümanda tanımlanan ve kapsama dahil edilen hizmetler ve danışmanlık efor tahminleri, dokümanın ilgili maddelerinde belirtildiği üzere Müşteri’ın işbu kapsam dokümanındabelirtilen yazılım çözümüne dair lisansı tedarik ettiği varsayımı ile yapılmıştır. Müşteri’ın ilgili SAP çözümüne dair lisansı tedarik etmemesi durumunda SAP Çözüm Ortağı, proje kapsamında oluşabilecek danışmanlık eforu değişiklikleri için Değişiklik Yönetimi Prosedürünü işletme hakkını saklı tutar.
17. Tüm destek dokümantasyonu oluşturma çalışmaları, uygun (SAP tarafından makul şekilde belirlendiği gibi) Microsoft Office uygulamaları (Word, Excel ve PowerPoint) kullanılarak sektör standardı Microsoft Windows tabanlı bilgisayarlar için gerçekleştirilecektir.
18. Proje lokasyonu Müşteri'ın İstanbul'daki proje ofisidir.
19. **Müşteri, SAP Proje Ekibinin, kendine atanan görevleri yerine getirmesi için gerekli çalışma ortamını ve tesisleri sağlayacaktır.**
20. Müşteri SAP Ekibinin internet erişimi için Çözüm Ortağı danışmanlarının dizüstü bilgisayarlarını Müşteri ağında kullanmasını destekleyecek.
21. Projede ihtiyaç duyulan tüm kaynak ve hedef SAP sistemleri proje planına uygun şekilde eksiksiz ve kesintisiz şekilde erişilebilir ve kullanılabilir olacaktır.
22. Müşteri, ihtiyaç duyulan bilgi, belge ve verilerin tam ve eksiksiz olarak sunulmasından, bu şartname kapsamında hazırlanması gereken her türlü test ve verinin makul süreler içerisinde hazırlanmasını ve teslimini sağlamaktan sorumludur.
23. Proje süresince Çözüm Ortağı’nın görevlendireceği bir danışman sabit olarak Müşteri lokasyonunda yer alacaktır.
24. **Proje Çalışma Ortamı ve Koşulları**

Proje konumundaki tüm toplantı ve çalışma ortamlarına ilişkin gereksinimler ve koşullar, projenin ilk fazı olan Hazırlık Fazı sırasında tarafların ilgili Proje yöneticileri tarafından tanımlanacak ve Müşteri tarafından sunulacaktır.

1. Çözüm Ortağı ve Müşteri Proje yöneticileri, her bir projenin aktivitelerin ihtiyaçlarına göre gerekli çalışma platformunu planlayacaktır.
2. Proje odalarında yeterli sayıda masa/sandalye, yeterli aydınlatma, elektrik altyapısı, her oda için 1 projektör, dahili arama özelliklerine sahip 1 telefon, kablosuz/kablolu ağ bağlantısı, beyaz tahta ve ilgili donanım bulunacaktır.
3. Proje konumunda, alt ekiplerin toplantı için en az 3 toplantı odası sağlanacaktır.
4. Toplantı odasında yeterli sayıda masa/sandalye, yeterli aydınlatma, elektrik altyapısı, 1 projektör, dahili arama özelliklerine sahip 1 telefon, kablosuz/kablolu ağ bağlantısı, beyaz tahta ve ilgili donanım bulunacaktır.
5. Proje konumunda proje ekiplerine 1 yazıcı tahsis edilmelidir.
6. Müşteri, Proje başlangıcında proje konumundaki proje çalışma ortamı için SAP Ekibine geçici erişim kartları sağlanacaktır.
7. Fazla mesai için ekip üyelerine yönelik tüm gerekli giriş/çıkış izinleri daha erken bir şekilde alınmalıdır.
8. Uzaktan erişim, sistem erişimi, yetkilendirmeler gibi karşılaşılabilecek teknik sorunlar açısından SAP Çözüm Ortağıekip üyelerine hafta içi 7/24 destek sunabilecek bir BT sorumlusu tayin edilecektir ve bu sorumlunun cep telefonu numarası, e-posta adresi Proje başlangıcında SAP Çözüm Ortağıekiplerine iletilmelidir.
9. Bu koşulların dışında gerekli olan tüm ihtiyaçların proje hazırlık fazı sonuna kadar yazılı olarak Müşteri proje yönetimine bildirilmesi gerekmektedir.
10. **ÜCRET, MASRAF VE ÖDEME**

* **Kapsamda belirtilen modüllere ait SAP Best Practise ve ek geliştirme süreçlerinin implementasyon paket bedeli çözüm ortağının teklifinde belirttiği tutar 5 eşit taksite bölünerek aylık olarak faturalandırılacaktır.**
* **Best practise ve ek geliştirme dışında kalan geliştirme eforları, her ay gerçekleşen A/G aktivite raporunun bir sonraki ayın ilk haftası içerisinde Müşteri proje yönetimince onaylanmasının ardından teklifte belirtilen danışmanlık A/G birim tutarları üzerinden faturalandırılacaktır.**
* **8 saatlik çalışma 1 adam/gün olarak değerlendirilir.**
* **Birim fiyat teklif cetvelinde belirtilen ek geliştirme adam/gün miktarı ihtiyaç duyulup kullanılmadığı durumda kullanılmayan miktar fatura edilmeyecektir.**
* **Tüm faturalar Euro para biriminden düzenlenecek olup fatura tarihinden itibaren 30 gün içerisinde ilgili döviz kurunun Ödeme tarihinden bir önceki günün TCMB döviz alış kuru esas alınarak Türk Lirası cinsinden ödemesini yapacaktır. Yüklenici, faturalar üzerine fatura kesim tarihindeki TCMB döviz alış kurunu yazmakla yükümlüdür.**