



TEKNİK SERVİS VE BAKIM SÖZLEŞMESİ

www.aslanbilisim.com.tr
v.20230108

SERVİS BAKIM SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR :

1.1 HİZMETİ VEREN: Aslan Kardeşler Otomotiv ve Yedek Parça San.Tic.Ltd.Şti (Nenehatun Mah. Fatih Cad. No:228 Arnavutköy İSTANBUL) kısaca “**ASLAN BİLİŞİM**” olarak anılacaktır.

1.2 HİZMETİ ALAN :adresine mukimVergi Dairesi veVergi No. “**MÜŞTERİ**” olarak anılacaktır.

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İş bu sözleşmede belirtilmiş olan “**MÜŞTERİ**” ; adresinde kurulu bilgisayar sistemlerinin **ASLAN BİLİŞİM** tarafından yapılacak olan periyodik bakım, servis ve destek işidir.

Müşterinin adresinde bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerine yerinde yapılacak periyodik bakım ve müşterinin isteği doğrultusunda acil müdahaleyi anlaşma kapsamına alınan bilgisayar ve çevre birimlerini kapsayacaktır.

3. SÖZLEŞMENİN AMACI

3.1 Aylık yapılan periyodik bakımlar sonucu bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerinde arızalar tespit edilerek ileride meydana gelebilecek muhtemel arızaların giderilmesi sağlanır.

3.2 Arızalara anlaşma çerçevesinde saptanan süre içinde müdahale edilerek sistemin kesintisiz çalışması sağlanır. (Server ;network alt yapısından (kablolamadan) kaynaklanan durumlar hariç olmak üzere; tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde belirlenen süre içerisinde hizmet verilmesi amaçlanır.)

3.3 Tüm anlaşmalı müşterilere aşağıda belirtilen şartlarla ücretsiz telefon desteği verilir.

3.4 Kullanıcı bazında network kartı ayarları, diskin partition yapısı, diskteki boş ve dolu alanlar, tanımlı yerel ve ağ yazıcıları gibi detaylı bilgiler Müşteriye sunulur.

3.5 Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve aksaklıkların giderilmesi amaçlanır. Bu anlamda kullanılacak virüs programı Temsilcisi olduğu Bitdefender, Eset Antivirüs programlarıdır ve **ASLAN BİLİŞİM** sadece bahsi geçen virüs programlarına müdahale etmekle yetkilidir.

3.6 Bilgi teknoloji alanında ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerini vermeyi, istek doğrultusunda mevcut sistemlerinin iyileştirilmesi için fizibilite raporları hazırlamayı, bu konuda önerilerde bulunmayı amaçlar.

3.7 Belirtilen destek kapsamında Microsoft Windows 2000-XP-2003-7-8-8,1-10 Server bakım, yönetim ve her **türlü** desteğin verilmesi amaçlanır. Orijinal olmayan hiç bir yazılımla ilgili destek verilmez. Lisanssız Windows yüklemeleri yapılmaz.

4. SÖZLEŞME SÜRESİ

MÜŞTERİ ile **ASLAN BİLİŞİM** arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi, imza edildiği tarihten başlamak üzere on iki (12) ay süre ile geçerlidir.

5. BAKIM PAKET VE KOŞULLARI

Bakım Paketleri;

- **Aylık Destek 4:** (4 Ziyaret+Hafta İçi 09:00-18:00 Cumartesi günü 09:00-13:00 Uzak Bağlantı ve Telefonla Destek) ,
- **Aylık Destek 2:** (2 Ziyaret+Hafta İçi 09:00-18:00 Cumartesi günü 09:00-13:00 Uzak Bağlantı ve Telefonla Destek) ,
- **Aylık Destek 1:** (1 Ziyaret+Hafta İçi 09:00-18:00 Cumartesi günü 09:00-13:00 Uzak Bağlantı ve Telefonla Destek) ,
- **Aylık Destek :** (Ziyaret Yok)+Hafta İçi 09:00-18:00 Cumartesi günü 09:00-13:00 Uzak Bağlantı ve Telefonla Destek), olmak üzere 4 kategoride değerlendirilmektedir. **MÜŞTERİ** bu paketler içinden bir tanesini tercih edecek ve ona göre hizmet alımına başlayacaktır.

5.1 ZİYARET VE UZAKTAN DESTEK DETAYLARI

Ziyaret Planı: Anlaşmadaki Ziyaret Günleri müşterinin müsaitlik durumuna göre şekillendirilen hizmettir. Müşteri Eğer Plan Dahilinde kaç gün anlaşmış ise o gün kadar ziyaret gününü ard arda olmayacak şekilde arasında en az 7 iş günü boşluk olacak şekilde planlamalıdır. Planlama yapılmayan ya da planlı ziyaret günü ile alakalı müsaitlik durumunu **ASLAN BİLİŞİM** , **MÜŞTERİ**'ye bildirdiği ya da danıştığı halde olumlu/olumsuz bildirmeyen **MÜŞTERİ**'nin Ziyaret hakkı devredemez ve hakkını kullandı statüsünde değerlendirilir. Ziyaret planı dahilinde **ASLAN BİLİŞİM**'in herhangi bir açıklama belirtmeksizin ziyarette bulunmaması durumunda **MÜŞTERİ**'nin yapılmayan Ziyaret Hakkı **ASLAN BİLİŞİM**'in ilk müsait iş gününde ya da müşterinin tercihinin göre çalışma planını bozmayacağı bir günde tamamlanmak üzere **MÜŞTERİ**'ye hak olarak tanımlanır ve bu hak **ASLAN BİLİŞİM**'in inisiyatifinde belirlenir.

Uzak Bağlantı Planı : Uzak Bağlantı Hizmeti Bakım Planlarındaki saatler içerisinde ve günde maksimum 4 kez / 30 dk = 120 dk olabilir. Bunun dışında yapılan her uzak bağlantı hizmeti güncel Uzak Bağlantı Hizmeti olan 30 USD şeklinde hesaplanacaktır.

5.2 GENEL ŞARTLAR

Aylık periyodik bakım yapılır. Periyodik bakımlar tarafların aralarında önceden belirledikleri ve yazılı olarak mutabakata vardıkları gün ve saatlerde **ASLAN BİLİŞİM** yetkili uzmanları tarafından verilecektir.

5.2.1 Müşteri bulunan ay içerisinde sistem başına anlaştığı paket miktarı kadar servis isteme hakkına sahiptir. Sonraki servisler sözleşme dışı olup yol + servis ücretine tabi tutulacaktır. **ASLAN BİLİŞİM** tarafından belirlenen yol ücreti km bazında hesaplanır ve ayrıca ek servis saat ücreti 25 USD/SAAT'dir..Bu Tutar Güncel Döviz Kuru Hizmet Tarifesi ve Akaryakıt Güncel Tutarlarına göre değişiklik gösterebilir.

5.2.2 Servis isteme hakkı başka bir ay için devredilemez.

5.2.3 Arıza e-maili ya da telefon iletisi mesai saati bitiminde veya dışında geldi ise, servis isteği bir sonraki günün mesai başlangıcında **ASLAN BİLİŞİM**'in müsaitlik durumuna göre yapılacaktır.

5.2.4 Periyodik bakım için her ayda tarafların önceden kararlaştırdıkları ve yazılı olarak bildirdikleri ortak zamanda gerçekleştirilir.

- 5.2.5** Bakım onarımı uzun süreceği tahmin edilen ya da mekandaki imkanların cihazın bakım ve onarım için yeterli olmaması durumunda arızalı cihaz **ASLAN BİLİŞİM** yetkili uzmanı tarafından alınacaktır. Cihaz sevkiyatı **MÜŞTERİ** tarafından yapılacaktır.
- 5.2.6** Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar anlaşma kapsamı dışındadır. Ek Cihazlar ve Hizmet Günlük kur ve hizmetin nevine göre hesaplanır.
- 5.2.7** Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır. Servis Yerinde sehven yapılan hata durumlarında **ASLAN BİLİŞİM** sorumlu değildir.

5.3 KORUMA BAKIMI VE DANIŞMANLIK

- Bilgisayar ve donanımların periyodik olarak belirlenen tarih ve servis adedince yerinde iç ve dış temizliği, virüs kontrolü, takılı dahili ve harici cihazların kontrolü, bakımı ve onarımı yapılacaktır.
- Bakım anlaşması kapsamına alınan tüm PC, SERVER, kişisel ve ağ yazıcıları, yedekleme üniteleri vb. Cihazlara bakım yapılacaktır.(power supply, işlemci ve ekran kartı fanları üzerinde biriken tozlar soğutma sistemine engel olacağından, donanımların yanmasına, ömürlerinin azalmasına ya da sıklıkla kilitlenmelere sebep olmaktadır. Anlaşma çerçevesinde belirlenen süreler içinde yapılan periyodik bakımlar iç ve dış temizlikler sayesinde önlenmiş olur.)
- Cloud Backup , NAS gibi hizmetleri kullanan müşterilerin BACKUP hizmetlerinin düzgün çalışıp çalışmadığı rutin kontrol edilir. Olası DISASTER (Felaket) durumunda BACKUP Bütünlüğünü korumak **MÜŞTERİ** sorumluluğundadır.

6- MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 6.1 Bilgisayar sisteminin direk gün ışığına, 50 derecenin üzerinde ısıya, toza, rutubete, asit ve amonyak buharına maruz kalmayacak bir ortam tesisi Müşteri tarafından temin edilecektir. Sistemin içerisine sıvı maddeler dökülmemesi gerekir. Şehir şebekesinde meydana gelebilecek ani voltaj değişikliklerine karşı regülatör veya gerekirse kesintisiz güç kaynağı(UPS) kullanılması Müşterinin kendi yararına.
- 6.2 **ASLAN BİLİŞİM** haberi olmaksızın sözleşme kapsamındaki ürünler sözleşmede belirtilen adres dışına taşınmayacak, kapakları açılmayacak, bakım ve onarımları başka kişi ya da kuruluş tarafından yapılmayacaktır.
- 6.3 **MÜŞTERİ**, bilgisayar ve donanımları için gereken elektrik kablo ve tesisatlarında topraklamayı sağlayacaktır. **MÜŞTERİ**'ye bildirilen ve önerilen durumlara uymak zorundadır. **MÜŞTERİ**'ye bildirilen ve verilen tavsiyelere uyulmaması durumunda oluşacak problem ve arızalardan **ASLAN BİLİŞİM** sorumlu olmayacaktır.
- 6.4 Müşterinin Network altyapısında kablolama sisteminin bakım anlaşmasında yer alan bilgisayarlar için uygun olmadığı bildirilirse ya/yada Sorumluluğu dışında bir hizmet ile alakalı kaynaklanacak arızalarda Aslan Bilişim hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir.
- 6.5 Bakım sözleşmesi altındaki sistemlerine yeni ilaveler yaptırmak isterse **ASLAN BİLİŞİM**'e haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dahil edilir.

6.6 Müşterinin Sunucu ya da diğer sorumlu olunan tüm cihazlarındaki şifre bağlantı verisi güvenlik sorunu çıkarabilecek tüm verisi **MÜŞTERİ** sorumluluğundadır. **ASLAN BİLİŞİM** bu verileri kendinde tutmaz ve sorumluluğunu üstlenmez.

7- SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞI İŞLEMLER

7.1 Sistemin hard diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt vb. Özel amaçla yazılmış programlar işbu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Bu programların arızası durumunda gerektiğinde ücret, Müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla servislerinden destek alınacaktır.

7.2 Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, yazıcı şeritleri yazıcı toner ve donanımları ip telefon güvenlik kamerası sistemleri sözleşme kapsamı dışında tutulmuştur.

7.3 Her türlü kaza, yangın, yıldırım, voltaj değişiklikleri, infilak, terör, tıkma kurtarma ve söndürme, doğal afet, grev, lokavt, pandemi koşulları, her türlü askeri sivil hareketlerden kaynaklanan hasar ya da arızalar nedeni ile gerekecek bakım onarım sözleşme kapsamı dışındadır.

7.4 Cihaz ve donanımların yüzeyinde oluşacak sıyrık ,çizik vb. Kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.

7.5 Servis sağlayıcı şirketin önceden var olduğuna dair bilgisi olsun veya olmasın, sözleşmenin başlangıcında kullanıcı ya da temsilcilerince sözleşme kapsamındaki sistem ve donanımlarında önceden var olduğu bilinen kusur, eksiklik ve bozukluklar ve bunlardan oluşan hasar ve ziyanlar sözleşme kapsamı dışındadır.

7.6 Müşterinin Lisanssız kullandığı Antivirüs Office Programları Cad Cam Çizim Programları Windows ve Microsoft Ürünleri ve diğer lisansa tabi tüm yazılımlar sonucu yaşadığı tüm sorunlar müşteri sorumluluğunda ve sözleşme kapsamı dışındadır.

8- SÖZLEŞMENİN TARAFLARCA FESHİ

8.1 Tarafların karşılıklı olarak anlaşmaları ve 12(oniki) aylık sözleşmenin süresinin bitiminden 30(otuz)gün öncesinde yazılı olarak bildirilmesi halinde iş bu protokol karşılıklı olarak feshedilebilecektir. Haklı neden olmadıkça Müşteri işbu sözleşmeyi süresinden önce feshetme hakkına sahip değildir. Sözleşmenin haklı neden olmaksızın feshedilmesi durumunda, sözleşmenin bitim tarihine kadar olan ücret ASLAN BİLİŞİM'e ödenir. Taraflar bu hususta anlaşmış ve taahhüt etmişlerdir.

8.2 **ASLAN BİLİŞİM** ve Müşterinin söz konusu protokolde üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde, vecibelerini yerine getirmeyen tarafa diğer taraf, söz konusu yükümlülüklerinin yerine getirilmesini ve varsa aksaklıkların 1(bir) ay içinde giderilmesini, aksi takdirde sözleşmenin fesih olunacağı durumunu yazı ile bildirir. Durumun düzeltilmemesi halinde, ihbarın karşı tarafa tebliğ tarihinden itibaren geçen 1(bir) aylık süre sonunda sözleşme sona ermiş sayılır.

8.3 **MÜŞTERİ**, ödeme ile ilgili durumda sözleşmeye aykırı davranırsa, **ASLAN BİLİŞİM** her zaman sözleşmeden dönme hakkına sahiptir.

8.4 Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tarafın **ASLAN BİLİŞİM** olması durumunda; Hizmet bedelinin aylık olarak taksitli ödendiği durumlarda, Müşteri protokolün sona erdiği tarihten itibaren, kalan döneme ait bedeli **ASLAN BİLİŞİM**'e ödeme yapmaz. Bu maddede yer alan şartın gerçekleşebilmesi için esaslı hata ve sözleşmeye aykırılık şartı olması gerekmektedir.

Ancak **MÜŞTERİ**'nin sözleşme sona erdiğinde, sözleşmenin feshinden önceki döneme ait borcu var ise, söz konusu borcu ödemek zorundadır.

9- İSTİSNAİ DURUM

Aşağıda belirtilen hallerden birinin gerçekleşmesi halinde, taraflar sözleşmede belirtilen sorumluluklarını yerine getiremezler. Ancak etkilenen taraf diğer tarafı sebebin olduğu tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde yazı ile ve bu sözleşmenin ilgili maddesinde yazılı tebliğ ve ihbar usullerine uygun olarak haberdar edeceklerdir.

9.1 Savaş ,grev ve lokavt halleri, deprem, su baskını ,tayfun, salgın hastalık, yangın vs. mücbir sebeplerin olması durumunda sözleşme sona erer.

10- SORUMLULUK

10.1 İş bu protokol uyarınca verilecek servisler, T.C Kanunlarına tabi olacaktır. **MÜŞTERİ**, vermekte olduğu hizmetlerin içeriği, niteliği, sunuş biçimi ile Müşteri sisteminde meydana gelebilecek **ASLAN BİLİŞİM**'in kusurundan kaynaklanmayan arıza ve kesintiden dolayı ortaya çıkabilecek veya üçüncü şahıslarca açılacak her türlü dava, zarar ve ziyan taleplerine karşı sorumlu olacak, **ASLAN BİLİŞİM** bu kabil dava, şikayet ve benzeri konulara taraf ve muhatap olmayacaktır.

10.2 **ASLAN BİLİŞİM** bu protokolün kapsamı içindeki servislerin verilmesi ile ilgili olarak, **MÜŞTERİ**'ye sağladığı her türlü hizmette kendisinden kaynaklanmayan meydana gelebilecek arıza, hata ve duraksamalardan dolayı **MÜŞTERİ**'nin ve kullanıcılarının maruz kalabileceği zarar, ziyan ve her ne suretle olursa olsun sonuç olarak vaki olabilecek zarar ve ziyandan sorumlu değildir.

11- FİYAT ve ÖDEMELER

Aşağıda belirtilen sözleşme tutarı **ASLAN BİLİŞİM** tarafından **MÜŞTERİ**'ye her ayın ilk haftası fatura edilir. Fatura Edilen Tutar **MÜŞTERİ** tarafından faturanın kesildiği ay içinde NAKİT,KREDİ KARTI, HAVALE EFT şeklinde kendisine uygun olan ödeme seçeneğiyle ödenecektir.Kesilen fatura kesildiği ayın hizmet bedelidir. Anlaşma bedeli ödeme/yıl şeklinde ödenecekse anlaşma imzalandıktan sonraki hafta faturası kesilir ve anlaşma süresinin tamamını YILLIK olarak kapsar. YILLIK ödemelerde bağlayıcılık adına **ASLAN BİLİŞİM** kendi bünyesinde alternatif ödeme imkanı ya da iskonto verme hakkını saklı tutar.Bakım Anlaşma bedelinden ötürü oluşan damga vergisinin ödemesi **MÜŞTERİ**'ye aittir.

- 01.01.2024 tarihli Güncel Bakım Anlaşması bedeli liste fiyatları aşağıdaki gibidir.
 - Aylık Destek Paketi Anlaşma Bedeli : 6.500 TL+KDV
 - Aylık Destek 1 Paketi Anlaşma Bedeli : 8.500 TL + KDV
 - Aylık Destek 2 Paketi Anlaşma Bedeli : 10.000 TL + KDV
 - Aylık Destek 4 Paketi Anlaşma Bedeli : 12.500 TL + KDV

İşbu Sözleşmede düzenlenen Mali Hükümler başlığı altında düzenlenen miktar ve tarihte Müşterinin yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde **ASLAN BİLİŞİM** işbu sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir.

12- UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Bu sözleşme Türk hukukuna tabidir ve bu sözleşme ile ilgili her türlü anlaşmazlıklar, İstanbul Mahkemelerinde ve İcra dairelerinde çözülecektir.

13- KAPANIŞ

İş bu sözleşme 7 (YEDİ) sayfa ve 13 ana maddeden ibaret olup, taraflar arasında iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş ve/...../..... tarihinde imzalanarak teati edilmiştir.

MÜŞTERİ KAŞE/İMZA

Ad, Soyad :
Ünvan :
İmza :

ASLAN BİLİŞİM KAŞE İMZA

Ad, Soyad :
Ünvan :
İmza :