

**HİZMET SÖZLEŞMESİ**

İstanbul, 01.01.2022

**1. TARAFLAR:**

Bir tarafta FULYA MAH. BÜYÜKDERE CAD. QUASAR NO: 76 İÇ KAPI NO: 188 ŞİŞLİ / İSTANBUL adresinde mukim TOMU BİLİŞİM - TOLGA İNCİ ki sözleşmede **ŞİRKET** olarak anılacaktır, ile diğer tarafta (Firma Adresi) adresinde mukim (Firma Ünvanı). ki bu sözleşmede **MÜŞTERİ** olarak anılacaktır, aşağıdaki konularda anlaşmaya varmışlardır.

**2. KAYIT VE ŞARTLAR:****2.1. AMAÇ:**

Bu sözleşme ile **ŞİRKET**, sözleşme mevzuu ürün ve sistemlerin verimli olarak çalışması için bakım, ayar ve onarım hizmetlerini üstlenmiştir. Bu kapsamda;

**2.1.1 ŞİRKET** ürünlerde meydana gelecek arızaları giderecek, gerekli onarımı yapacak ve tam kapasite ile çalışmasını sağlayacaktır. **MÜŞTERİ** ürünlerde meydana gelecek arıza ve problemleri **ŞİRKET**'in (212) 982 56 23 numaralı telefonuna veya [destek@tomubilisim.com](mailto:destek@tomubilisim.com) e-posta adresine e-posta göndererek bildirmekle yükümlüdür: **ŞİRKET** bu kanalla kendisine bildirilmeyen arıza ve problemlerin çözülememesi yada geç çözülmesinden sorumlu tutulamaz. **MÜŞTERİ** arıza ve problemi bildirirken **ŞİRKET**'in arıza ve problemle ilgili sorduğu her türlü soruyu cevaplamakla yükümlüdür. **ŞİRKET**, bilgisini aldığı arıza ve/veya problemi kategorisine göre değerlendirir ve mümkünse problemi telefon ve/veya uzaktan yardım yazılımı ile çözer, bu yöntemlerle çözülemeyen durumlarda arıza kaydı açılır ve **MÜŞTERİ** ye ÇAĞRI KAYIT NUMARASI verilerek ilgili yetkin personeli **MÜŞTERİ** ye yönlendirir. **ŞİRKET** gerekli gördüğü takdirde ve sorunun yerinde çözümünün mümkün olmadığı kanaatine vardığında teknik servis personeli yönlendirmeksizin arızalı ürünü **ŞİRKET** Merkezine alıp müdahaleyi Merkez Teknik Serviste yapma hakkına sahiptir.

**2.1.2.** Bu sözleşmede belirtilen aylık sabit ücret kapsamında **ŞİRKET** sunucular, aktif network cihazlarına, kullanıcı bilgisayar ve yazıcılarında oluşacak problemlere hem uzaktan hem de yerinde müdahale hizmeti verecektir.

**3. PARÇA HARIÇ ONARIM HİZMETİ:**

**3.1.** Bu hizmet sözleşmesi parça hariç olarak tesis edilmiş olup; onarım için gerekli parçalarla ilgili teklifi **ŞİRKET**, **MÜŞTERİ**'ye ileticek, **MÜŞTERİ**'nin onayını takiben temin edecektir. **MÜŞTERİ** parçaların bedelini **ŞİRKET**'e ayrıca ve peşinen ödeyecektir. Ancak **MÜŞTERİ** onarım için gerekli parçaları başka kanallardan temin etme hakkına sahiptir.

**3.1.1.** Sunucu, aktif network cihazları, kullanıcı bilgisayarları ve yazıcıları için temin edilen (onarım için gerekli parçaların) değişimi için **ŞİRKET** herhangi bir işçilik ücreti talep etmeyecektir.

**3.1.2** Cihazların **ŞİRKET** tarafından dış servise gönderilmesi durumunda **MÜŞTERİ**'den onay almak kaydıyla dış servis ücreti **MÜŞTERİ**'den talep edilecektir.

**3.2.** **ŞİRKET**'in onaylamadığı parça ürün veya sistemde kullanılamaz. **MÜŞTERİ**, **ŞİRKET**'in onaylamadığı parçanın ürün veya sisteme takılmasını talep edemez. **ŞİRKET** personeli haricinde üçüncü şahıslar ürün ve sisteme müdahale edemez.

**3.3** **MÜŞTERİ** tarafından kullanılan işletim sistemi, ofis uygulamaları ve diğer 3. parti uygulamaların lisanslı olması müşteri sorumluluğu altındadır. **MÜŞTERİ** korsan yazılımların kurulmasını ve desteklenmesini talep edemez.

#### 4. PROGRAM BAKIM ve TEKNİK DESTEK HİZMETİ:

4.1. Bu sözleşme, Madde 8'de belirtilen aylık sabit ücretlendirme kapsamında;

4.1.1. **MÜŞTERİ**'de kurulu sunucularda çalışan Microsoft Windows (Tüm sürümler) ve virüs koruma programlarının çalışmalarında oluşacak arızaların giderilmesini, programların verimli kullanılmasını sağlayacak düzenlemeleri ve destek hizmetlerini içerir. Bu hizmetler telefonla, uzaktan yardım yazılımıyla ya da yerinde verilebilir.

4.1.2. **MÜŞTERİ**'de kurulu aktif network cihazlarında oluşacak arızaların giderilmesini, cihazların verimli kullanılmasını sağlayacak düzenlemeleri ve destek hizmetlerini içerir. Bu hizmetler telefonla, uzaktan yardım yazılımıyla ya da yerinde verilebilir.

4.1.3. **MÜŞTERİ**'de kullanılan kişisel bilgisayarlarda çalışan Microsoft Windows (Tüm sürümler), Microsoft Office (Tüm sürümler) ve virüs koruma programlarının çalışmalarında ve yazıcılarda oluşacak arızaların telefonla ya da uzaktan yardım yazılımıyla giderilmesi hizmetini içerir.

#### 5. İSTİSNALAR:

5.1. Kaza, yangın, seylap, ihmal, voltaj değişiklikleri, toprak hattı ve elektrik donanımındaki hatalar, kusurlu kullanım, darbeler, sıvı dökülmesi gibi sebeplerden yada **ŞİRKET** personeli dışında yapılan bakım-onarım işlemlerinden kaynaklanan arızaların bakım ve onarımı bu sözleşme kapsamına dahil değildir.

5.2. Grev, lokavt, işçi hareketleri, siyasal olaylar, Ulusal ve Uluslararası mevzuatta tanımlanan mücbir sebep ve force majeure tanımlarına uygun, elinde olmayan nedenler ile **ŞİRKET** bu sözleşmede taahhüt ettiği yükümlülükleri yerine getiremediği taktirde bunun sorumluluğu kendisine ait değildir ve **MÜŞTERİ, ŞİRKET'** tan hiç bir hak talep edemez.

5.3. **MÜŞTERİ**'nin yukarıda belirtilen adreslerden başka bir adrese taşınması sırasında verilecek hizmetler ve meydana gelecek arızaların onarımı bu sözleşme kapsamına dahil değildir.

#### 6. BAKIM ve ONARIM HİZMETLERİ ARZI:

Çağrılı ya da çağrısız bakım, onarım resmi mesai günleri (Pazartesi - Cuma) ve mesai saatleri içinde (09:00 – 18:00) sağlanacaktır.

#### 7. SÜRE:

Bu anlaşma **xx.xx.2020 – xx.xx.2021** tarihleri arasında geçerlidir. Sözleşme bitiminden en az 30 gün önce sözleşmenin yenilenmeyeceğine dair yazılı bildirim yapılmazsa sözleşme kendiliğinden 1 yıl uzar. Mevcut yapıda herhangi bir değişiklik yok ise ve sözleşme TL bazında ise, geçmiş dönemde belirlenen ücretlendirmeye ilave olarak TÜFE, ÜFE yıllık ortalaması alınarak mevcut fiyata yıllık zam bedeli olarak ilave edilir ve yeni dönem sözleşme ücreti belirlenir. Mevcut yapıda herhangi bir değişiklik yok ise ve sözleşme USD bazında ise yeni dönem sözleşme ücreti aynı kalır. Mevcut yapıda herhangi bir değişiklik varsa **ŞİRKET** yeni dönem teklifini **MÜŞTERİ** ye sunar. **MÜŞTERİ** veya **ŞİRKET** 30 gün önceden yazılı olarak belirtmek üzere sözleşmeyi tek taraflı olarak fesh edebilir.

**8. ÜCRETLENDİRME ve ÖDEME:**

**8.1.** Bu sözleşme kapsamında **MÜŞTERİ**'de bulunan sunucu, kişisel bilgisayarlarının, yazıcılarının ve aktif network cihazlarının bakım, parça hariç onarım, program bakım ve teknik desteği ile telefon,uzaktan yardım programı ve yerinde müdahale desteği ücreti bir yıllık KDV hariç **xxxxTL** olup her ayın ilk iş günü **MÜŞTERİ**'ye KDV hariç **xxx TL** fatura edilir, **MÜŞTERİ** 5 iş günü içerisinde **ŞİRKET**'e fatura bedelini öder. Zamanında ödenmeyen faturalara aylık %8 gecikme faizi günlük olarak uygulanır ve bu bedel bir sonraki faturaya ilave edilir.

**8.2.** 8.1. kapsamına girmeyen kişisel bilgisayarların ve yazıcıların donanım ve/veya yazılım problemlerine yerinde verilecek hizmetler, parça değişim işçilik hizmeti ve garanti takip işlemleri ayrıca ücretlendirilir. Bu ücretlendirmede bir teknik personelin 1 saat hizmeti karşılığı (her bir olay için en az bir saat işlenecektir) **30 USD + KDV** dir. Bir ay boyunca verilen hizmetler hizmet verilen ayı takip ayın eden ilk iş günü topluca **MÜŞTERİ**'ye fatura edilir. **MÜŞTERİ** 5 iş günü içerisinde **ŞİRKET**'a fatura bedelini öder. Zamanında ödenmeyen faturalara aylık %8 gecikme faizi günlük olarak uygulanır ve bu bedel bir sonraki faturaya ilave edilir.

**8.3.** Çalışma gün ve saatleri dışında acil durumlar söz konusu olmadığı takdirde hizmet talebi ücrete tabidir. Bu ücret her bir saat için **30 USD + KDV** dir. Resmi tatil günleri ve bayramlarda bu ücret her bir saat için **50 USD + KDV** olarak uygulanır. Bu madde kapsamındaki hizmet bedellerine teknik personelin yola çıktığı yerden (İstanbul İl Sınırları dahilinde) gidiş geliş taksi ücreti yol ücreti olarak ilave edilir.

8.4 İstanbul dışı hizmetler için yol masrafı **MÜŞTERİ**'ye aittir.

**9.** Bu sözleşme 9 (dokuz) madde, 1 (bir) ek, 4 (dört) sayfa ve 2 (iki) nüshadan oluşmaktadır. Her bir sayfa imzalanıp kaşelenmelidir.

**TOMU BİLİŞİM – TOLGA İNCİ****Firma Ünvanı**

İSİM :

İSİM :

TARİH :

TARİH

İMZA :

İMZA :

KAŞE :

KAŞE :

:

**EK 1 – Bakım Anlaşması Kapsamı**

Sunucu	NAS	Firewall	PC	Yazıcı	Modem/Router	Switch/AP

**EK 2 – ÖZEL MADDELER**

- Sosyal medya hesaplarının yönetimi.
- Web sitesinin tasarımı ve güncellenmesi.
- Google Adwords, Facebook Ads vs. dijital pazarlama araçlarının kullanılması ve yönetimi.
- SEO çalışması
- E-ticaret ve pazaryeri sitelerinin kurulum ve yönetimi
- Ayrıca uzmanlık gerektiren Logo, SAP vs. 3. parti programların bakımı gibi işlerin 3. firmalardan tedarik edilmesi ve yönetimi.