

1 (BİR) YIL GEÇERLİ AYLIK ÖDEMELİ TEKNİK SERVİS ve KORUYUCU BAKIM SÖZLEŞMESİ

Perpa Ticaret Merkezi A Blok Kat:6 No:612 34384 Şişli / İSTANBUL adresinde faaliyet gösteren **Kolay Servis Bilişim Hizmetleri Şti.** (Bundan sonra **Kolay Servis** olarak adlandırılacaktır.) ile xxx xxx xxx / İstanbul adresinde faaliyet gösteren **XXX Tic. Ltd. Şti.** (Bundan sonra **MÜŞTERİ** olarak anılacaktır.) arasında;
Taraflar arasında, aşağıdaki şartlarda 12 (ONİKİ) ay geçerli bir Servis ve Bakım Sözleşmesi akdedilmiştir.

• I. GENEL ŞARTLAR

• **KOLAY SERVİS**, bilgisayar sistemlerinin sağlıklı çalışmalarına müsait bir ortamı sağlamakla yükümlüdür. **MÜŞTERİ'** nin sorumlulukları ise aşağıdaki hususları kapsar.

- Sistemin her türlü dış etkilerden korunması ve temiz tutulması,
- Şehir cereyanında meydana gelebilecek ani voltaj değişmelerine karşı regülatör veya gerekiyorsa kesintisiz güç kaynağı kullanılması,
- Prizlerde topraklama.

• Bu kurallara uyulmamasından doğacak zararlar **MÜŞTERİ** tarafından karşılanır. Ayrıca düşürme, kırma, yangın, su basması gibi olağan dışı koşullardan kaynaklanacak tamir, parça değişimi, ofis değişikliği ücrete tabidir.

- Aşağıdaki hususlar bu sözleşme dışında olup ayrı ücrete tabidir.
 - **MÜŞTERİ** talebiyle mevcut sistemin ofis değişikliği.
 - Tarafımızca onaylanmayan parçaların takılması.

• **MÜŞTERİ**, **KOLAY SERVİS** Teknik Destek personeli gerek periyodik bakım, gerekse arızaya müdahale sırasında beklenmeksizin, çalışma imkanı sağlayacak, arızaya neden olduğu düşünülen dış etkenler ve arızanın meydana gelişi hakkında yeterli ve doğru bilgiyi verecektir.

• **Koruyucu bakım** aşağıdaki unsurlardan oluşur:

- Güç kaynakları bağlantılarının kontrolü,
- Cihazların iç temizliği,
- İç bağlantıların kontrolü,
- Arıza testi.

• Bilgisayar sistemlerine bulaşan virüslerin temizlenmesi, **KOLAY SERVİS** sorumluluğundadır.

• Anlaşma tarihinden sonra, **KOLAY SERVİS** dışında bir firmadan satın alınmış olan cihaz ve sistemlerde meydana gelecek "donanım" ve "yazılım" sorunlarına müdahale edilmesi halinde servis ücreti tahakkuk ettirilecektir. Ayrıca bu anlaşma kapsamına girmeyen cihaz ve sistemlerdeki sorunların giderilmesi ücrete tabidir.

• II. KOLAY SERVİS YÜKÜMLÜLÜKLERİ

• Koruyucu periyodik bakım, **KOLAY SERVİS** Teknik Destek elemanları tarafından bu sözleşmeye ekli listede kayıtlı bilgisayar sistem ve cihazlarına, çağrı olmaksızın sözleşme imza tarihini müteakip “**her 1 (BİR) Yılda bir**” yapılacaktır. Bakım ziyaretleri Pazar ve resmi tatil günleri dışında her gün 09:30 – 18:30 saatleri arasında, cumartesi günleri 10:00 – 16:00 saatleri arasında yapılır.

• Arıza durumunda, **MÜŞTERİ** tarafından yapılacak bildirim izleyen **3 saat içinde KOLAY SERVİS** teknik destek personeli duruma müdahale edecektir. Online müdahaleleri gerek telefon ile gerekse uzak masaüstü bağlantıları ile anında **KOLAY SERVİS** Teknik destek personeli yapacaktır. Taraflar, trafik sıkışıklığı, trafik kazaları vb. durumlardan kaynaklanan gecikmelerden sorumlu tutulamazlar. İstanbul dışındaki donanımlara müdahale 24 saat içinde yapılacaktır.

• Bakım kapsamındaki cihazlarda meydana gelebilecek arızalar, **KOLAY SERVİS** tarafından giderilecek, ayrıca işçilik ücreti alınmayacaktır. Parça değiştirilmesi gerekirse **MÜŞTERİ**' in onayı alınarak yeni parça temin edilip arıza giderilecektir. Bunun için ayrı bir işçilik ücreti talep edilmeyecektir. **MÜŞTERİ** dilerse kendisi **KOLAY SERVİS**'in onayladığı parçayı temin eder ve **KOLAY SERVİS** ücretsiz monte eder.

• Sözleşme **KOLAY SERVİS** ile **MÜŞTERİ** arasında olup 3. Kişilere **KOLAY SERVİS**' in yazılı onayı olmadan devir edilemez.

• Bakım kapsamındaki cihaz ve programların mülkiyetlerinde bir değişiklik olması halinde, **KOLAY SERVİS**' in yazılı onayı alındıktan sonra, sözleşmenin hükmü kaldığı yerden devam eder ve kullanıcının sözleşmeden doğan hakları yeni hak sahibine geçer.

• **KOLAY SERVİS**, **MÜŞTERİ**' ye ait her türlü mesleki ve ticari sırları kesinlikle gizli tutacaktır.

• III. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ:

• Bu sözleşme, **MÜŞTERİ** ve **KOLAY SERVİS** tarafından karşılıklı imzalanmasından sonra 3 ay için geçerlidir.

• **MÜŞTERİ** aşağıdaki hususları taahhüt eder:

• Bakım sözleşmesine konu teşkil eden her türlü donanım **KOLAY SERVİS** Teknik Personeli tarafından hazırlanacak kullanım belgesine göre kullanılacaktır.

• Donanımda yapılması gerekliliği ortaya çıkan tadilat ertelenmeyecektir. **MÜŞTERİ** şirketin mali durumu uygun olmadığı hallerde aradaki zaman farkında doğabilecek sıkıntılara çözümleri üretmek **KOLAY SERVİS**'in işi, sorumluluğu ise **MÜŞTERİ**'ye ait olacaktır.

• Konuya ilişkin **KOLAY SERVİS** Teknik Personeli tarafından hazırlanacak rapor ve tavsiyeleri dikkate alınacaktır.

• Aşağıdaki durumların ortaya çıkması halinde bu bakım sözleşmesi ile **KOLAY SERVİS** tarafından üstlenilen yükümlülükler tamamen ortadan kalkar. Bu zamana kadar tahsil edilmiş olan ücretler iadeye tabi değildir.

• Donanım arızalandığı halde kullanılmaya devam edilmesi,

• Cihazlar üzerinde kullanıcı tarafından, tadilat, tamirat ve deneme yapılması,

• Donanımın kritik noktalarındaki bandrollerin sökülmesi ve yırtılması;

• Bu hususlardaki **durum tespiti**, **KOLAY SERVİS** tarafından ve müşteri ile birlikte yapılır.

• Normal çalışma gün ve saatleri dışında servis talebinde bulunulması ve bu talebin **KOLAY SERVİS** tarafından kabul edilmesi halinde özel şartlar geçerli olacaktır. Bu özel şartlar iki taraf arasında görüşme suretiyle belirlenecektir.

• Parça değişimi gerektiği durumlarda **MÜŞTERİ** parça bedelini ayrıca ödeyecektir.

• İl sınırları dışındaki müdahaleler için **MÜŞTERİ** yol ve konaklama ücretlerini ödeyecektir.

• **MÜŞTERİ** yukarıda belirtilen şartların birini, birkaçını ya da tümünü yerine getirmemesi sözleşmenin ihlali anlamını taşıyacaktır. Bu durumda **KOLAY SERVİS** Teknik destek elemanlarının verecekleri hizmetler ayrı bir ücrete tabi olacaktır.

• IV. ÖZEL ŞARTLAR

• İşbu Bakım Anlaşması karşılığında **MÜŞTERİ** ekli listede sıralanan teçhizatının periyodik bakımı için **KOLAY SERVİS** %18 KDV hariç fatura bedelini, aylık TL nakit veya banka havalesi olmak üzere her ayın 1'i ve 5'i arasında ödeyecektir.

• İlk aylık bakım ücreti faturalanıp, müşteri tarafından ödemesi gerçekleştirildikten sonra teknik bakım sözleşmesi aktif hale gelecektir.

• İşbu anlaşmanın uygulanmasından kaynaklanacak ihtilafların çözümünde İstanbul Ticari Mahkemeleri yetkili olacaklardır. İstanbul'da/...../..... günü, saat 'da imzalanmıştır ve 3 (üç) sayfadan ibarettir.

• V. BAKIM KAPSAMINDAKİ CİHAZLAR

- 1 Adet Server (Windows 2003 ve Exchange 2003 Server)
- xx Adet Pc ve Bağlı bulunan çevre birimleri (yazıcı, tarayıcı vb.)

TARAFLAR (KAŞE VE İMZA)

MÜŞTERİ

KOLAY SERVİS

ADINA

ADINA

Xxxxx XXXXXX

Ümit AYDIN