

DONANIM ve YAZILIM ÜRÜNLERİ DESTEK, BAKIM ve HİZMET SÖZLEŞMESİ

I. SÖZLEŞMENİN TARAFLARI VE KONUSU

Bu sözleşme, **1362 sok.Büyük Çamlıbel İşhanı No:30 K:7 D:706 Çankaya - İzmir** adresinde yerleşik **CEYHAN İletişim Sistemleri San. ve Tic. Ltd. Şti.**(bundan böyle Ceyhan olarak anılacaktır) ileadresinde yerleşik..... (bundan böyle Müşteri olarak anılacaktır) arasında akdedilmiş olup, sözleşme tarafları Müşteri'nin kullanımında bulunan ve ek 1 listesi sunulan bilgisayar ve yan ürünlerine ilişkin donanım ve yazılım ürünleri destek, bakım ve hizmet sözleşmesini tarih itibarıyla aşağıda sunulan koşullarda kabul ve taahhüt etmişlerdir.

II. BAKIM HİZMETİ İÇİN ARANAN KRİTERLER

Ek 1'de ürün kodu, ürün adı ve seri numarası belirtilen ürünlerin bu sözleşme kapsamında mütalaa edebilmeleri aşağıda sunulan kriterlere bağlıdır.

1. Donanım Ürünler

Donanım ürünlerinin bakım anlaşması başlangıcı itibari ile iyi çalışır durumda olmaları, beş yıldan daha uzun süreli kullanımda bulunmamaları ve ürünlerin kurulum ve kullanım ortamları üretici firmaların belirlediği sınırlar içinde kalmaları şartları aranır.

Donanım ürünlerinin Türkiye'de servis ve yedek parça temini açısından mümessilli bulunmaması durumunda Ceyhan kendi kaynakları ile sorunu gidermeye çalışır. Sorun giderilmediği takdirde Müşteriye bildirilir. Ceyhan, bu ürünlerde servis yükümlülüğüne girmez.

2. Yazılım Ürünleri

Yazılım ürünleri gereken lisansa sahip olmalıdır. Yazılım ürünleri, ilgili yazılım ürünü tanımında öngörülen asgari donanım yapısına uyan bir sistem üzerinde kullanılmalıdır.

III. BAKIM SÖZLEŞMESİNİN SÜRESİ

İş bu sözleşme aksi belirtilmediği sürece sözleşme tarihinden itibaren bir yıl süre ile geçerlidir. Ancak sözleşme yanlarında en az otuz gün öncesinden yazılı olarak feshi ihbarda bulunmadığı takdirde sözleşme aynı süre ve koşullarda yenilenmiş sayılır.

IV. BAKIM HİZMETİNİN İFA ZAMANI

1.Bakım hizmetleri (aksi yazılı olarak belirtilmediği takdirde) Pazartesi-Cuma 9.00 – 17.30 saatleri arasında ifa edilir. Söz konusu zaman aralığında arıza bildirimlerinde; arızaya yerinde müdahale, müşteri tarafından aksi kabul edilmedikçe arıza bildirimden sonraki maksimum 3 iş günü içerisinde yapılır.

2.Sistemlerin temizlik hizmetleri müşteri tarafından istenildiği takdirde CEYHAN ofisinde yılda iki kez olmak şartıyla yapılabilir.

V. BAKIM HİZMETİNİN ÜCRETLERİ

1. Bu sözleşmenin kapsamında belirlenen hizmetlere ilişkin ücret ödemesi yine sözleşme ek 3 ile belirlenen ödeme tablosuna bağlı kalınarak yapılacaktır.

2. İzmir Büroda mevcut bulunan adet bilgisayar, adet yazıcı için yıllık toplamTL..... kdv hariç olarak belirlenmiştir.Ödeme, aylık olarak 12 eşit parçaya bölünerek

her servis suresini takip eden ayın sonunda tahsil edilecektir.Ödeme fatura kesildikten bir hafta sonra tarafınızdan yada banka havalesi ile yapılacaktır. Zamanında ödenmeyen faturalar için %3 vade farkı uygulanır.

3. Müşteri, Ceyhan'ın bakım hizmetlerini gerektiği gibi yapmadığını yazılı olarak beyan etmesi ve sorunlarının makul bir sürede giderilmemesi durumunda, bu sözleşmeyi 30 gün önceden yazılı olarak bildirmek kaydı ile ve tek yanlı olarak iptal etmek hakkına sahiptir.

4. Katma Değer Vergisi % 18 olup bakım ücretlerine dahil değildir.

5.

VI. CEYHAN'IN SORUMLULUK SINIRI ve PEŞİN FERAGAT

Ceyhan, hiçbir koşul altında bilgi ve kullanım kaybının sebep olduğu zararlardan, kar ve tasarruf kayıplarından, üçüncü şahıslarca Müşteri'ye yöneltilen her türlü zarar ve ziyan taleplerinden, böyle zarar ve ziyanın doğma olasılığından ve bunların doğrudan veya dolaylı sonuçlarından sorumlu tutulamaz. Ceyhan müşterinin lisans ve patent/telif haklarını ihlal etmesinden dolayı sorumlu tutulamaz.

VII. BAKIM PERSONELİ

Ceyhan, sözleşme uyarınca gerekli hizmetleri sunarken, tüm personeli ile bu hizmetleri tamamen üretici firmanın belirlediği standartlara bağlı kalarak ve en iyi şekilde sunmak zorundadır. Söz konusu bakım personeli tamamen Ceyhan'ın Müşteriye olan kalite ve imajını yansıtmaktadır. Müşteri kendi tesislerinde görevli bakım personelinin sağlığı ve emniyeti için gerekli önlemleri almaktan sorumludur.Ceyhan Müşteriye istediği personelini atama hakkına sahiptir.

VIII. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Sisteme Girme İzni

Müşteri, Ceyhan'ın arızalı birime müdahale edebilmesi için gerekli izni bakım personeline vermek zorundadır.

2. Sistemin Yerini Değiştirmeme

Müşteri sistemlerin yerini değiştirmeden önce Ceyhan'a gerekli bilgiyi aktarmaktan sorumludur. Yeri değişen birimlerin, yeni kullanım mekanları üretici firmaların belirlediği standartların dışında veya uygunsuz koşullarda ise, bu birimlerde oluşan kusurların giderilmesi bu bakım koşulları dışında olup, ayrıca ücrete tabi tutulurlar.

3. Ürünlerin Özenli Kullanımı

Müşteri, ürünlerin gerektirdiği kullanım koşullarına uymak zorundadır. Müşteri, sistemlerin üzerindeki her türlü verinin yedeğinin alınmasından (back- up) ve virüs bulaşmamamsından sorumludur. Müşteri kendi bünyesinde bulunan bir elemanı Teknik Koordinatör olarak tayin eder. Bu koordinatör sözleşmenin uygulanmasında Müşteri tarafındaki muhatap kabul edilir. Arızaların bildirilmesinden ve takibinden Müşteri tarafında bu kişi sorumludur.

IX. SÖZLEŞME DIŞI HİZMETLER

Aşağıdaki bakım hizmetleri bu sözleşme dahiline girmez.

1. Müşteri kullanım hatası, kaza, kast veya ihmali, elektrik, havalandırma, veya nem oranlarının standart çalışma koşullarının dışında olması, yangın, su basması, fırtına, infilak, deprem, harp, bina çökmesi, grev, ayaklanma, sabotaj, hırsızlık, ve bunlara benzer önlenemez haller ve mücbir sebepler nedeni ile ihtiyaç duyulan hizmetler.

2. Sistemlerin elektrik ve veri kabloları ile diğer alt yapı hizmetlerinde oluşan kusurların giderilmesi.

3. Yeni kablolama ve sistem yerini değiştirme.

4. CEYHAN, sağladığı hizmet içerisinde bulunan müşteri verilerinin hatalı kullanımlarından, veri içeriklerinden, e-mail ile kullanılan tüm verilerden doğabilecek hiç bir maddi veya manevi zararlardan

sorumlu tutulamaz. Bu verilerin yedekleme ve saklama yükümlükleri müşteriye aittir. Meydana gelebilecek kesinti veya veri kaybından dolayı oluşabilecek hatalardan, zarardan ve ziyandan CEYHAN sorumlu değildir. Verilerin yedeklenmesi sözleşme metninde aksi belirtilmediği sürece müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, CEYHAN'dan yedeklerini isterse CEYHAN'ın bu işlem için ücret talep etmesini kabul eder.

5. Müşteri kendi istekleri doğrultusunda acil servis isterse servis ücretini ödemeyi kabul eder.

X. ARIZA BİLDİRİMLERİ ve TAKİBİ

Arıza bildirimleri 0232 4411661-4890040 telefon numaralarına yada teknik@ceyhaniletisim.com mail adresine yapılacaktır.

XI. YETKİ TAYİNİ

İş bu sözleşmede ve buna bağlı özel koşulların uygulanmasında ve yorumlanmasında doğabilecek her türlü ihtilafın halinde İzmir Mahkemeleri ve İcra daireleri yanlarca yetkili Mahkemeler ve İcra Daireleri olarak tayin edilmiştir.

XII. SON HÜKÜM

On dört maddeden ibaret işbu Sözleşme, Bakım altına alınan ürünlere yönelik fiyatlar ve ürün listesi ile varsa özel koşullar bu sözleşmenin ayrılmaz parçalarıdır.

Ceyhan

Tarih

Müşteri

Ek 1 Hizmet Konusu Ürünler

Varolan tüm donanım (intel tabanlı) ve üzerindeki işletim sistemleri.

Ek 2 Anlaşma Kapsamındaki Hizmet Paketleri

1. Teknik Servis

Ek 1'de belirtilen donanım ve yazılım ürünlerinin arızası durumundaki servisi içerir.

- Garanti kapsamında olan ürünler: Arızalı ürün ilgili ana firmaya götürülür, kullanılabilir hale geldikten sonra müşteriye tekrar kurulum.
- Garanti kapsamı dışı olan ürünler: Arızalı ürün ana sözleşmede belirtildiği üzere Türkiye distribütörünün servis noktasına ulaştırılarak tamir ettirilir veya CEYHAN kendi kaynakları ile arızayı giderir.
- Servis ücretleri EK 3'de parça hariç olarak belirtilir.
- Servis ücretleri servisin talep edileceği mekanların coğrafi uzaklığına göre yine EK 3'de belirtilecektir.
- Teknik servis cevaplama süresi yine servis istenen ürünlerin bulunduğu coğrafi mekana bağlı olarak belirlenecektir.