

DELOS BİLİŞİM ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN.TİC.LTD.ŞTİ BAKIM - ONARIM - DESTEK SÖZLEŞMESİ

Müşteri : Sözleşme No :
.....
Adres : Tarih : .../.../.....
.....
.....

Bu sözleşme; Deli Hüseyin Paşa Cad. No:63 Devge apt. D:7 Bahçelievler İSTANBUL adresinde olan **DELOS Bilışim ve İletişim Teknolojileri San.Tic.Ltd.Şti.** (Bundan sonra **DELOS** olarak anılacaktır) ile yukarıda ünvan ve adresi yazılı (Bundan sonra **Müşteri** diye anılacaktır) arasındaki sözleşmedir. Bu sözleşmede belirtilen şartlarla **DELOS Müşteri**'ye EK listede mevcut teçhizatlar için periyodik bakım, onarım ve destek hizmeti temin etmeyi, **Müşteri** ise kendisine düşen yükümlülükleri yerine getirmeyi taahhüt eder.

Tanımlar

- "Teçhizat" sözleşmeye ekli ek listede belirtilen tüm malzemeleri ifade eder.
- "Bakım onarım destek hizmeti" esas olarak iki eşit faaliyeti kapsar,
 1. Önleyici bakım onarım destek (periyodik bakım) : **DELOS** tarafından belirlenen esaslara ve programına uygun bir biçimde gerçekleştirilecek olan hizmettir.
 2. Tamir edici bakım onarım destek : Teçhizatın arızalanması halinde çağırma esasına göre **DELOS** uzmanları tarafından yapılacak olan onarım hizmetidir.

Periyodik Bakım Kapsamı

- Cihazların lüzumlu görülen yerlerinin fiziksel temizliği,
- Ağ bağlantılarının kontrolü, basit altyapı sorunlarının giderilmesi,
- Donanımsal arıza kontrolü,
- Virüs ve zararlı yazılımların kontrolü, tespiti halinde temizlenmesi,
- Performans ve güvenliği arttırmaya yönelik yazılımsal müdahaleler,

Sözleşme Süresi, Feshi, Sona Ermesi, Tekrarı ve Devri

- Bu sözleşme, imza tarihinde geçerlilik kazanır ve sözleşme süresi sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 12 aydır.
- **Müşteri**'nin sözleşme şartlarına uymaması, ücretlerin fatura tarihinden itibaren 60 gün içinde ödenmemesi halinde, **DELOS** yükümlülüklerinden arı olacak, bakım ve onarım hizmetlerini durdurabilecek ve sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetmeye yetkili olacaktır.
- **Müşteri**'nin sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda bu bakım sözleşmesiyle **DELOS** tarafından üstlenilen yükümlülükler tamamen ortadan kalkar ve bu zamana kadar tahsil edilmiş olan ücretler iadeye tabi değildir.
- Yazılı mutabakat olmadan, taraflar sözleşme gereği olan hak ve yükümlülüklerini diğer bir özel veya tüzel kişiye devir edemezler.
- Sözleşme süresinin dolması akabinde, taraflar arasında sözleşmenin devamına engel teşkil edecek bir ihtilaf olmaması halinde, bu sözleşme kendiliğinden yenilenmiş sayılacaktır.

Teçhizat ve Teçhizatın Yeri

DELOS sadece sözleşmede belirtilen adreste ve EK Liste'de belirtilen yer(ler) de bulunan teçhizata bakım hizmeti temin edecektir. Eğer **Müşteri** teçhizatın herhangi bir kısmını başka bir adrese yerleştirmek isterse bunu en az 7 gün evvel **DELOS**'a bildirmelidir. Bu durumdaki teçhizatın tekrar yerleştirilmesi ile ilgili işlemler ayrı ücrete tabidir. EK listesine tarafların yazılı olarak anlaşması ile başka teçhizat da ilave edilebilir. Bu durumda aylık ücretin yeniden ayarlanması gerekebilir.

DELOS'un Yükümlülükleri

- Periyodik bakım, **DELOS** Teknik Servis uzmanları tarafından, EK listede belirtilen teçhizata, çağrı olmaksızın sözleşme imza tarihini izleyen "her ay bir defa" yapılacaktır. Bakım ziyaretleri Cumartesi, Pazar ve resmi tatil günleri dışında her gün 09:00 - 17:00 saatleri arasında yapılır.
- Arıza durumunda, **Müşteri** tarafından **DELOS** servis uzmanlarına telefon (05337467330 No'lu GSM hattı) ya da delos@delosbilisim.com.tr e-posta adresi yoluyla ulaşılmasını müteakiben, **DELOS** Teknik Servis uzmanları saat 12:00'a kadar bildirilen arızalara aynı iş günü içinde, daha sonra bildirilen arızalara mümkün ise aynı iş günü içinde değilse takip eden iş günü içinde müdahale edecektir. Taraflar, kendi kontrolleri dışında meydana gelebilecek kötü hava şartları, trafik gibi gecikmelerden sorumlu tutulamazlar.
- Bakım kapsamındaki teçhizatta meydana gelebilecek arızalar, **DELOS** Teknik Servisi tarafından

giderilecek, ayrıca işçilik ücreti alınmayacaktır. Parça değiştirilmesi gerekirse **Müşteri**'nin onayı alınarak yeni parça temin edilip arıza giderilecektir. Değiştirilen parça ücreti **Müşteri**'ye aittir. Değiştirilen arızalı parça ve teçhizat hatalı kullanıma engel olmak amacıyla **Müşteri** tarafından kontrol altında tutulacaktır. Arızalı olduğu **DELOS** Teknik Servisi tarafından rapor edilmiş olan ürünün **Müşteri** tarafından tekrar ve/veya yanlış kullanımı sonucu doğacak zararlardan **DELOS** sorumlu tutulamaz.

- **DELOS** tarafından yapılacak bir müdahalede işletim sisteminin yeniden yüklenmesi, doğru şekilde çalışır hale getirilmesi, yedeklerin alınması ve geri yüklenmesi hizmeti verilecektir. Ancak bu işlem sırasında **DELOS** tarafından temin edilmemiş yazılımlara ait desteğin sağlanması **Müşteri**'nin sorumluluğundadır.
- Kablolama altyapısında yapılacak değişiklikler, web sitesi kurulması /değiştirilmesi, hosting işlemleri, telefon santrali, yazıcı/tarayıcı gibi çevre birimlerinin sarf malzemelerinin sağlanması ve garanti dışı onarım işlemlerinin bedelleri bu sözleşme kapsamında değildir. Bu konularla ilgili destek çözüm ortaklarımız kanalıyla sağlanacak, ücretlendirme **Müşteri** ve çözüm ortaklarımız arasında olacaktır.
- Bu sözleşme hiçbir şekilde **Müşteri**'nin data sorumluluğunu kapsamaz, fakat bu konuda gerekli eğitim ve destek verilecektir.

Müşteri ' nin Yükümlülükleri

- **Müşteri**, **DELOS**'un onayı olmaksızın veya **DELOS** Teknik Servisinden bir uzmanın hazır bulunması sağlanmaksızın teçhizatın kapaklarını açmayacak, hiçbir parça aksam ve aksesuarı sökmeyecek, bakım veya onarımı başka kişi ve/veya kurumlara yaptırmayacaktır.
- **Müşteri** tarafından teçhizatın kritik noktalarındaki bandrollerin sökülmemesi sağlanacaktır.
- Donanım ve kullanılacak olan her türlü tüketim malzemelerinin bedeli, bakım/onarım ücretleri dışındadır. **Müşteri** kullanılacak sarf malzemenin teçhizata zarar vermeyecek özelliklere sahip olmasına özen gösterecek ihtiyaç halinde malzemenin temininden evvel **DELOS**'a danışacaktır.
- **Müşteri**, bakım hizmetine ihtiyacı olur olmaz **DELOS**'a bunu derhal bildirecek ve **DELOS** bakım personeli gelince de bakım hizmetlerini yerine getirebilmeleri için bu personele, teçhizata yaklaşmak ve onu kullanmak konusunda yetki verecek, arızaya neden olduğu düşünülen dış etkenler ve arızanın meydana gelişi hakkında yeterli ve doğru bilgiyi verecektir.
- **Müşteri**, **DELOS** Teknik Servisi tarafından hazırlanacak rapor ve tavsiyeleri dikkate alacak, gerekliliği ortaya çıkan tadilat ve müdahaleler ertelenmeyecektir. Aksi durumda sistemde oluşacak zararlar **DELOS**'un sorumluluğunda olmayacaktır.
- Arızalı cihaz ya da cihazların **DELOS** teknik servis uzmanlarınca onarım merkezine götürülmesi gerektiği hallerde **Müşteri** buna itiraz etmeyeceğini şimdiden kabul etmiş bulunmaktadır. Bu gibi hallerde **DELOS** mevzu bahis cihazda bulunan **Müşteri**'ye ait verilerin 3. şahısların erişimine karşı güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.
- Bakım sırasında kurulumu talep edilen ve lisans zorunluluğu olan yazılımların lisans bilgilerini **Müşteri** **DELOS** teknik servis uzmanlarına tedarik etmek durumundadır.
- Lisanssız yazılım kurulumu **Müşteri** tarafından talep edilemez.

Yükümlülük Dışı Durumlar

DELOS'un bakım taahhüdüne şu özel durumlar girmez:

- **Müşteri** yada üçüncü şahısların, hata, kasıt ya da ihmali, ani voltaj değişiklikleri, klima şartlarının sağlanamaması, doğal afetler gibi nedenler ile oluşacak hasar ve arızalar. Bu hasar ve arızaların bakım ve onarımı, ancak **Müşteri**'nin teklifi ve saptanan ek ücretin **Müşteri** tarafından onaylanmasından sonra sağlanabilir.
- **DELOS** tarafından sağlanmamış ürünlerin garanti süresi içinde yapılacak yetkili servis işlemleri, nakliye ve kargo maliyetleri **DELOS**'un sorumluluğunda değildir. Ancak gerekli danışmanlık hizmeti ücretsiz olarak verilecektir.
- Cihazların hatalı kullanılması sonucu oluşan dolaylı veya dolaysız tüm zararlardan (bedensel arazlar dahil) **DELOS** hiç bir şekilde sorumlu tutulamayacaktır.
- **DELOS**, işletim sistemleri dışında veya **DELOS** tarafından sağlanmış olmayan hiçbir yazılımın desteğini (ETA, LOGO, MİKRO, ZİRVE gibi muhasebe yazılımları, özel sektörel yazılımlar vs.) sağlamakla yükümlü değildir.
- **Müşteri**'ye ait mobil cihazlar (akıllı telefonlar, tabletler), sözleşme kapsamı dışında olup, onarım ve konfigüre edilmeleri **DELOS**'un sorumluluğunda değildir.
- **Müşteri**'nin kullandığı yazılımların 5846 sayılı "Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu"na aykırı olması durumundan **DELOS** sorumlu tutulamaz. Bu durumda **DELOS**'un doğru lisanslama için gerekli danışmanlık görevini/uyarısı yaptığı kabul edilir.

- **DELOS**, suç işlenmesi durumunda **Müşteri**'nin 5651 sayılı "İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun"un öngördüğü tedbirleri almamış olmasından sorumlu tutulamaz.
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa göre ihlal sayılabilen hallerde, teknik müdahale prosedürünün işletilmesi için **DELOS**'a durumun ihbar edilmesi gerekmekte olup, **DELOS**'un haberdar edilmesine kadar geçen süre içinde doğabilecek zararlardan **DELOS** sorumlu tutulamaz.
- **Müşteri**'nin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun gerektirdiği teknik ve idari tedbirlerin alınması için **DELOS**'un tavsiye ettiği donanım ve yazılımı temin etmemesi halinde doğabilecek zararlardan **DELOS** sorumlu değildir.

Ücretler

Aylık hizmet bedeli " _____ TL(_____ TürkLirası) + KDV" karşılığıdır.

- Ücret tahakkuku bakım anlaşmasının karşılıklı onay tarihiyle başlar. Bu ücretler, bakım sözleşmesinin yürürlüğe girdiği tarihten, sözleşme bitimine kadar değiştirilemez. EK Liste'de belirtilen teçhizatın miktarında değişiklik olması halinde, tarafların mutabakatı sonrasında **DELOS** değişikliğin yapıldığı ayı müteakip ücret ayarlaması yapabilecektir.
- Sözleşme kapsamına giren ücretler, ilgili ayın fatura düzenlenmesine uygun ilk günü geçerli KDV oranı eklenerek düzenlenir.
- Bir aydan az olan sürelerle ilişkin bakım ücretleri, 1 ay=30 gün esası üzerinden günlük olarak hesaplanır.
- Sözleşmenin yürürlükte kaldığı süre içinde herhangi bir kanun ve mevzuat değişikliği sonucunda ortaya çıkabilecek vergi ve resimlerden doğan ücret farkları **Müşteri** tarafından karşılanacaktır.

Genel Hükümler

- Bu sözleşme, T.C. kanunlarına göre uygulanacaktır.
- Bu sözleşmenin herhangi bir maddesinden vazgeçilmesi, başka bir maddeden veya benzer bir durumdan vazgeçildiği anlamına gelmez.
- Bu sözleşmede gösterilen kanuni ikametgaha Noter aracılığıyla veya taahhütlü mektupla yapılan ihbar ve tebliğler geçerlidir.
- Bazı hükümlerin tam olarak uygulanmaması bu hükümlerden vazgeçildiği anlamına gelmez ve sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve diğer tarafın yükümlülüklerinin değişimini veya hafiflemesini gerektirmez.
- Bu sözleşmeden doğan hak ve yükümlülükler, hiçbir şekilde üçüncü bir gerçek veya tüzel kişiye devredilemez, kiralanamaz veya bedelli, bedelsiz kullanımına, yararına sunulamaz.
- **DELOS**, **Müşteri** adını ve/veya logosunu, işaret ve amblemlerini, markasını, ticari markasını görsel ya da yazılı medya aracılığıyla tanıtım ve referans olarak kullanabilir, kendi tanıtım broşür ve kitapçıklarında, internet sitesinde yer verebilir. Bunun dışında **Müşteri**'nin yazılı izni olmadan başka hiçbir nedenle kullanamaz.
- Bu sözleşme 2 nüsha halinde tanzim ve imza edilmiş olup, karşılıklı teati edilmiştir.
- Taraflar arasındaki çıkacak olası uyuşmazlıklarda İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır. Söz konusu bu olası uyuşmazlıklarda Türk Hukuku uygulanacaktır.

MÜŞTERİ ADINA

Ad Soyad :
Tarih :
İmza :

DELOS ADINA

Ad Soyad :
Tarih :
İmza :

EK LİSTE

- Yukarıda yazılı adreste mevcut adet sunucu
- Yukarıda yazılı adreste mevcut adet terminal
- Yukarıda yazılı adreste mevcut adet güvenlik duvarı
- Yukarıda yazılı adreste mevcut adet NAS cihazı