

BİLİŞİM SİSTEMLERİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

TARAFLAR

ITNOYA Bilişim **Sistem**leri bu sözleşmede “**ITNOYA**” olarak anılacaktır

..... Bu sözleşmede “**Hizmet Alan**” olarak anılacaktır.

HİZMET KAPSAMI

Bu sözleşmede “**Sistem**” olarak geçen ürünler, Server, Storage, Network Switch ve Firewall donanım ve yazılımları olup listesi ve kurulum adresleri belirtilmiştir. İşletim **Sistemi**, uygulama yazılımları ve diğer yazılımlar ile listede olmayan donanımlar bu anlaşma kapsamına girmezler.

YEDEK PARÇALAR

Hizmet Alan’ın stoku olması durumunda yedek parçalar bu stoktan kullanılacaktır, değişmesi gereken ve **Hizmet Alan**’da bulunmayan yedek parçaları **ITNOYA**, fiyat teklifi olarak **Hizmet Alan**’a e-posta yolu ile sunacak. Teklifin onaylanması durumunda **ITNOYA** yedek parçaları temin edecek ve bedelini müşteriye fatura edecektir. Yedek parçalara ait genel bilgiler teklif kapsamında sunulacaktır. Tüm parçaların fiyat listesi Amerikan Doları bazındadır ve Fatura tarihindeki Serbest Piyasa Döviz Satış kurundan tanzim edilir.

Hizmet Alan’ın yedek parçaları **ITNOYA**’den temin etme gibi bir zorunluluğu olmamakla birlikte, farklı **ITNOYA**lerden temin edilen yedek parçalardan doğan arıza ve veri kayıpları ve yasal sorunlardan Tedarik’çi sorumlu olmayacaktır.

SERVİS İÇERİĞİ

ITNOYA, anlaşma yapacağı firmaların tek sefere mahsus olmak kaydı ile, donanım ve yazılım envanterini çıkartır, network, **Sistem** ve güvenlik altyapısının performans ve güvenlik analizini oluşturur ve **Hizmet Alan**’a e-posta yolu ile sonuçları ve tavsiyeleri iletir. Bu işlem için **ITNOYA**, tek seferlik işlem bedeli adı altında **Hizmet Alan**’a fiyat teklifi sunarak onaylanması durumunda iş planlaması yapılarak **Hizmet Alan**’a iletilecek ve faturalandıracaktır. İşlem sırasında **Hizmet Alan**’ın her hangi bir işinin aksamayacağını **ITNOYA** taahhüt eder. Bu işlem bakım anlaşması öncesi yapılması zorunlu bir işlemdir.

Bu işlem sonucunda kurulum ve geliştirme planı hazırlanacak ve **Hizmet Alan**’a sunulacaktır. Bu sunumla birlikte, **Hizmet Alan** tarafından onaylanan veya tedarik edilecek yedek parça, donanım ve yazılım gereksimleri süreci iletilecektir. Kurulum ve geliştirme **ITNOYA** tarafından **Sistem** kapsamında ek bir ücrete tabii olmayacaktır.

-Erişim Bilgilerinin Paylaşılması.

Seçilen servis paketi kapsamında, **Hizmet Alan** tüm erişim bilgilerini **ITNOYA** ile e-posta yolu ile paylaşmayı taahhüt eder. **ITNOYA** tüm bu erişim bilgi ve şifrelerini güncelleyerek, talep etmesi durumunda **Hizmet Alan**’a e-posta yolu ile iletmeyi taahhüt eder.

-Kurulum ve Geliştirme Aksiyon Planı

ITNOYA, **Hizmet Alan**’a iş veya veri kaybı yaşatmadan, uygun olan en kısa zamanda, kurulum ve geliştirme sürecini tamamlayacak ve **Hizmet Alan**’a e-posta yolu ile detaylı bilgilendirme yapacaktır.

-Servis Ziyaretleri

Ay içerisinde 4 adet müşteri ziyareti yapılır. Ziyaretler mesai saatleri ve iş günleri içerisinde verilir. Bu ziyaretlerde fiziksel kontrol ve bakım yapılır. **Hizmet Alan** memnuniyet ve ihtiyaç analizi yapılır.

-Bakım ve Destek

ITNOYA uzak erişimle rutin olarak **Sistem** bakımı, güncelleme ve geliştirme süreçlerini tamamlar. **Hizmet Alan**’dan kaynaklanmayan sebeplerden dolayı iş durması seviyesinde oluşabilecek problemlerde gerekirse sözleşme dahilinde yerinde, telefonla ve uzak bağlantı ile mesai saatleri içinde veya dışında hizmet verir.

FİYATLANDIRMA

ITNOYA tarafından, **Hizmet Alan**’a ait donanım ve yazılım envanterine göre belirlenir. Fiyat teklifi olarak hazırlanır ve e-posta yolu ile **Hizmet Alan**’ın onayına sunulur.

SERVİS KAPSAMI

Servis ve bakım hizmeti, bilişim envanteri çıkartılan ve buna göre fiyatlandırılan adreslerde verilecektir.

SERVİS KAPSAMI DIŞI HALLER

Bakım ve destek sözleşmesi dışında kalan maddeler aşağıdaki gibidir.

- Periyodik bakım hizmetleri dışında bakım özel bakım istekleri, **Sistem** kurma, sökme, taşıma ve tüketim malzemesi temini bu anlaşma kapsamına girmez.
- Servis Yetkilileri dışında kişilerin müdahalesi sonucu doğacak hatalar ve **Sistem** ayarlarında yapılacak değişiklikler sonucu doğan hatalar ve veri kayıpları bu sözleşme kapsamına girmez.
- Uygunsuz şebeke voltajı, yanlış kullanım, kaza ve uyumsuz tüketim malzemesi seçiminden dolayı ortaya çıkacak hasarlar bu sözleşme kapsamına girmez
- Doğal afetler sonucu oluşacak hasarlar bu sözleşme kapsamına girmez.
- Sistem** donanımı ve yazılımlarından kaynaklı oluşabilecek hata ve arızalar sözleşme kapsamına girmez.
- Mevcut donanımlarda yaşanabilecek parça arızalarında, üretici firmanın termin süresinden dolayı yaşanabilecek iş kaybı **ITNOYA**'nın sorumluluğunda değildir. Bu tip durumlarda **ITNOYA** tarafından **Hizmet Alan**'a alternatif yöntemler sunulacaktır.
- ITNOYA**, **Hizmet Alan**'a sunduğu siber güvenlik tedbirlerinin onaylanması durumunda gerekli tüm kurulum ve konfigürasyonları yapacaktır. **Hizmet Alan** ve dışarıdan alınan ek hizmetlerden kaynaklı başta olmak üzere, siber güvenlik dolayı oluşabilecek maddi, manevi ve prestij kayıplarından **ITNOYA** sorumlu değildir.

MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Hizmet Alan**, yerinde destek gerektiren durumlarda, lokasyona giriş ve sorunla ilgili detaylı bilgilendirmeyi **ITNOYA** mühendislerine sağlayacaktır.
- Hizmet Alan**, iletişimin ve sürecin sağlıklı işlemesi için, destek talepleri ve **ITNOYA** bildirimleri için belirli kişiler atayacaktır.
- Hizmet Alan**, farklı bir **ITNOYA** üzerinden alınan hizmetten doğan, yeni yazılım kurulumu ve **ITNOYA** harici dış erişim ihtiyaçlarını önceden **ITNOYA**ye bildirecektir.
- Hizmet Alan**, **Sistemle** ilgili kendisiyle paylaşılan kritiklere uygun davranmayı taahhüt eder.

SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESİH

İş bu sözleşme imzalandığı tarihten itibaren 12 Ay geçerlidir. Sözleşme sonu tarihinde fesih edilmediği sürece otomatik olarak yenilenir.

Taraflardan herhangi biri, her hangi bir sebep veya koşul belirtmeksizin 15 gün önceden bildirmek kaydı ile, tek taraflı olarak sözleşmeyi fesih edebilir. Sözleşmenin feshi durumunda **ITNOYA**, **Sisteme** ait genel durum ve erişim bilgileri **Hizmet Alan** ile paylaşmayı taahhüt eder.

GİZLİLİK

ITNOYA'nın erişimine açık olan, **Sistemle** ilgili tüm bilgi ve belgeler ile her iki tarafın da maddi, manevi ve prestij kayıplarına yol açacak bilgi ve belgeler ticari sır kabul edilir. 3.ncü kişilerle paylaşamaz veya tarafların bilgisi dışında çoğaltılamaz. Gizlilik koşulu, sözleşme süresine bağlı olmaksızın geçerli olmakla birlikte, aykırılık halinde ise ispat ve cezalandırma yetkili Türkiye mahkemelerine aittir.

Hizmet Alan;

Servis kapsamındaki adresler :

Tarih :

Kaşe – İmza