

## TEKNİK SERVİS ve BAKIM-ONARIM SÖZLEŞMESİ

İş bu sözleşme Yeni mah. sahil sok. güven apt. no: 14/1 adresinde mukim Protec Bilişim San. ve Tic. Ltd. Şti. (Bundan sonra Protec Bilişim olarak anılacaktır.) ile

..... adresinde mukim

..... (Bundan sonra Müşteri olarak anılacaktır) arasında ...../...../201..... tarihinde imzalanmıştır.

### 1. PROTEC BİLİŞİM'İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1.1. Protec Bilişim, Müşteri'nin EK1 de belirtilen sistemine teknik servis, bakım-onarım ve destek hizmetleri sağlayacaktır. Teknik servis ve bakım-onarım hizmeti her türlü donanım arızalarını, network

ile ilgili sorunları ve işletim sistemi (NT, Windows) desteğini kapsamaktadır.

1.2. Protec Bilişim'in vereceği yıllık teknik servis hizmeti 60 adet olup, resmi tatil günleri hariç, Pazartesi den Cumartesi'ye kadar olan çalışma saatleri (10.00-17.00) arasında verilecektir. Çalışma günlerinde sabah saat 11:00 'e kadar Teknik Servis Departmanına bildirilecek çağrılarda aynı gün 5 saat içerisinde, saat 11:00' dan sonra bildirilecek çağrılarda ise mümkünse o gün, değilse bir sonraki gün içerisinde Protec Bilişim, Müşteri yerinde soruna müdahale edecektir. Teknik servis sonrasında tespit edilen arızalar ve uygun olmayan ortam şartları müşteriye bildirilir, arızalı olan parçanın değiştirilmesi veya ortamın uygun hale getirilmesi Müşteri 'den talep edilir.

1.3. Protec Bilişim yapılacak tamirin parça gerektirmesi durumunda Müşteri' ye fiyatını bildirecek ve teklifin onaylanmasının akabinde onarım işlemini gerçekleştirilecektir. Onarım işlemi müşteri onayından sonraki 3 iş günü içerisinde gerçekleştirilecektir. İşin uzaması durumunda Protec Bilişim, Müşteri 'den ek süre talep edilebilir ve Müşteri'nin mağdur olmaması için onarım işi tamamlanıncaya kadar çalışır vaziyette bir başka bilgisayar temin edecektir.

1.4. Protec Bilişim, Müşteri' den randevu alarak 3 ayda bir periyodik bakım hizmetini temin edecektir. Sözleşme süresince 4 kez verilecek olan bu hizmet, bilgisayarların iç temizliğini, parçaların bağlantı kablolarının kontrolünü, diğer yan ürünlerin bağlantı kontrolünü ( yazıcı, scanner, UPS vs.) kapsar.

1.5.Müşteri'de çözülemeyen sorunların çözümü için, Bakım veya onarımın Protec Bilişim teknik servisinde yapılmasına Protec Bilişim tarafından karar verilir. Talep Müşteri tarafından kabul edilmez ise doğabilecek sorunlardan Protec Bilişim sorumlu tutulamaz.

1.6. Protec Bilişim, Müşteri' ye donanım ve programların en etkin biçimde kullanabilmesi için Müşteri tarafından gerek duyulabilecek yol gösterici danışmanlık hizmetlerini de verecektir.

1.7. Protec Bilişim, Müşteri' ye EK1 de belirtilen sistem için teknik bakım, onarım ve destek hizmetlerinin içerdiği konularda sınırsız telefon desteği verecektir.

## 2. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

2.1. Müşteri, Protec Bilişim tarafından belirtilecek tavsiyelere uygun olarak teçhizatın gerektiği gibi kullanılmasından ve dış temizliğinden sorumludur. Sistem ve donanımı besleyen elektrik kablo ve tesisatındaki her türlü topraklamaların, yönetmeliklere ve kullanım talimatlarına uygun olarak yapılmış olmasını sağlar.

2.2. Hizmet çağrısı yapılan makinede bulunan program ve bilgilerin emniyete alınması ve yedeklenmesi Müşteri sorumluluğundadır.

2.3. Protec Bilişim bakımını yaptığı sistemin kullanılmasından doğabilecek dolaylı ya da dolaysız zarar ve ziyandan yükümlü değildir, Bu sorumluluk tamamı ile Müşteri'ye aittir.

2.4. Protec Bilişim sadece sözleşmede belirtilen yerdeki teçhizata bakım hizmeti temin edecektir. Eğer Müşteri bilgisayar sisteminin herhangi bir kısmını değişik bir yere yerleştirmek isterse bunu önceden Protec Bilişim 'e bildirmeli ve onaylatmalıdır.

## 3. BAKIM ANLAŞMASI KAPSAMINA GİRMEYEN DURUMLAR

3.1. Her türlü yedek parça bedeli anlaşma kapsamı dışındadır. Değişen parça bedeli müşteri tarafından sözleşme bitiminde ödenir.

3.2. Müşteri ya da üçüncü şahısların, hata, kaza ya da ihmali; ani voltaj değişiklikleri; teçhizatın başka yere taşınması; sistemde Protec Bilişim 'in bilgisi ve rızası dışında değişiklik yapılması; eğitimsiz personelin sistemi kullanması ve bunlara benzer nedenlerle oluşabilecek hasar ve arızalar bakım anlaşması kapsamına girmez.

3.3. Sisteme virüs bulaşması bakım anlaşması kapsamında değildir. Protec Bilişim böyle bir durumla karşılaştığında sadece bir kereye mahsus olarak bu temizliği ücretsiz olarak yapacaktır. Bunun dışında yapılacak olan tüm virüs temizliklerinde normal servis ücretinden % 25 indirimli bedel Müşteri' den tahsil edilecektir.

3.4. Sistemdeki uygulama programları (muhasabe, Word, Excel vs) bu anlaşmanın kapsamında değildir. Uygulama programları ile ilgili tek destek Protec Bilişim 'in yetkin olduğu programların tekrar kurulmasının gerekmesi durumunda verilebilecek destektir.

3.5. Yeni alınan bir ürünün sisteme montajı veya mevcut sistem üzerinde parça değişikliği ile model yükseltme yapılması durumunda bakım ve onarım, ancak Müşteri'nin isteği ve saptanan ücretin Müşteri tarafından uygun karşılanmasından sonra Protec Bilişim tarafından sağlanabilir. Protec Bilişim yükümlülük dışı durumlar için normal servis ücretinden % 25 indirim yapmayı kabul ve taahhüt eder.

3.6. Donanımda kullanılacak olan her türlü tüketim malzemeleri, kâğıt ve manyetik bantlar, disket, yazıcı şeritleri, yazıcı kafası ve benzerleri, bakım onarım ücretleri dışındadır. Kullanılacak malzemenin, standartlara uygun ve makinelere zarar vermeyecek özelliklere sahip olması şarttır.

3.7. Eğer Müşteri, Protec Bilişim'in bilgi ve rızası dışında sistemde ek parçalar kullanır, değişiklik ve ek bağlantılar yaparsa: Protec Bilişim işbu ek parçalardan veya teçhizatın değiştirilmiş parçalarından sorumlu değildir. Teçhizattaki değişiklikler veya ek parçalardan dolayı bakım hizmetlerinin ifasında vuku bulabilecek maliyet artışlarını Protec Bilişim, Müşteri' den tahsil etmek zorundadır.

3.8. Protec Bilişim dışından alınmış ünitelerin, bakımı yapılan sisteme ve ek ünitelere bağlanmasında Protec Bilişim' in standart ücretleri uygulanır.

4.9. Cihazlarının üzerindeki yazılımların lisanslarından tamamen Müşteri sorumludur. Bilgisayar ve cihazların üzerindeki yazılımların lisanslarından Protec Bilişim hiçbir şekilde sorumluluk kabul etmez.

#### **4. SÖZLEŞME SÜRESİ, FESHİ VE SONA ERMESİ**

4.1. Sözleşme yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 12 ay müddet ile geçerlidir.

4.2. Fesih talebi ya da yeni sözleşme hükümleri vaki olmazsa, sözleşme müteakip 12 ay için de "teknik servis ve bakım-onarım sözleşmesi" tutarı üzerinden %25 artışla yürürlükte kalacaktır. Sisteme anlaşmanın yapıldığı tarihten sonra bir ilave olmuşsa Protec Bilişim bunlar için de müşteriye teklif verecek, kabul görmesi durumunda sistemin tamamı için yeniden sözleşme imzalanacaktır. Taraflardan biri sözleşmenin devamını istemezse fesih istemini 1 ay öncesinden yazılı olarak diğer tarafa bildirmek durumundadır.

4.3. Müşteri'nin sözleşme şartlarına uymaması veya ücretleri tarihinde ödememesi halinde Protec Bilişim tarafından yapılacak yazılı uyarmaya rağmen 15 gün içinde bu durumun ortadan kalkmaması halinde, Protec Bilişim yükümlülüklerini geçici olarak durdurabilir. Aynı durumun tekrerrü halinde sözleşme Protec Bilişim tarafından tek taraflı olarak fesih edilebilir. Müşteri tarafından ödenen Yıllık teknik servis ve bakım-onarım sözleşmesi bedeli iade edilmez.

4.4. Protec Bilişim olağan dışı durumlar hariç verdiği sürede müdahalede bulunmaz ise Müşteri sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih edebilir ve fesih tarihi ile sözleşme bitimi tarihi arasında kalan zaman aralığının ücretini Protec Bilişim bir ay içerisinde Müşteri' ye iade eder.

4.5. Bu sözleşme Protec Bilişim 'in yazılı onayı olmadan devredilemez.

#### **5. ÜCRETİN TUTARI VE ÖDEME ŞEKLİ**

5.1. Yıllık teknik servis ve bakım sözleşmesinin 1 (bir) yıllık ücreti ..... TL'dir. Yazıyla

(.....)

5.2. Yıllık Teknik Servis Sözleşmesi bedeli sözleşme tarihin de nakit, günlük çek veya banka havalesi ile ödenecektir.

5.3. Ücrete KDV dâhil değildir.

5.4. Sözleşmede yazılı ücret yalnızca sözleşmede belirtilen işler içindir. Sözleşmede yer almayan işler istenmesi halinde Protec Bilişim' e ayrı ücret ödenecektir.

· Bu sözleşme 5 ana madde ve 2 sahifeden ibarettir (Ek-1 hariç). 2 nüsha halinde tanzim edilmiş olup, Müşteri ve Protec Bilişim, anlaşmanın tam bir kopyasını almış olduklarını beyan ederler.

· Bu anlaşma üzerinde doğabilecek itilaflarda Nevşehir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

**Müşteri Kaşe İmza**

**Protec Bilişim Kaşe İmza**

**EK-1**

**TOPLAM PC VE NOTEBOOK SAYISI : (.....) PC (.....) NOTEBOOK**

**TOPLAM YAZICI VE SCANNER SAYISI : (.....) YAZICI (.....) SCANNER**

**TOPLAM UPS SAYISI :**

**TOPLAM SWICH, ROUTER ,MODEM SAYISI :**

**TOPLAM KAMERA SAYISI :**

**TOPLAM DVR, NVR CİHAZI SAYISI :**

**EK diğ er cihazlar :**


**PERİYODİK BAKIM TARİHLERİ**

<b>1.</b>	<b>Bakım</b>	<b>..... /..... /201... - ..... /..... /201... Tarihleri Arasında</b>
<b>2.</b>	<b>Bakım</b>	<b>..... /..... /201... - ..... /..... /201... Tarihleri Arasında</b>
<b>3.</b>	<b>Bakım</b>	<b>..... /..... /201... - ..... /..... /201... Tarihleri Arasında</b>
<b>4.</b>	<b>Bakım</b>	<b>..... /..... /201... - ..... /..... /201... Tarihleri Arasında</b>