



TEKNİK SERVİS VE BAKIM SÖZLEŞMESİ

www.marenova.net

ANLAŞMA YAPILAN FİRMA BİLGİLERİ

Ünvanı :

Vergi Dairesi :

Vergi No :

Telefon :

Fax :

Yetkili Adı :

Yetkili E-posta:

TEKNİK BAKIM, SERVİS VE DESTEK SÖZLEŞMESİ

Sözleşmede , Marenova Bilişim Telekomünikasyon ve Tekstil Hizmetleri Tic.Ltd.Şti. (Ünalan Mah. Ayazma Cad. Şahlan Sk.No:12/A Üsküdar / İST.) kısaca **MARENOVA** olarak anılacaktır.

Hizmeti Alan Müşteri:
teklif süresince "**MÜŞTERİ**" olarak anılacaktır.

1- SÖZLEŞMENİN KONU VE KAPSAMI

İş bu sözleşmede belirtilmiş olan adresinde kurulu bilgisayar sistemlerinin MARENOVA tarafından yapılacak olan servis işidir.

2- SÖZLEŞME KAPSAMI

Müşterinin adresinde bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerine yerinde yapılacak periyodik bakım ve müşterinin isteği doğrultusunda acil müdahaleyi anlaşma kapsamına alınan bilgisayar ve çevre birimlerini kapsayacaktır. Ayrıca bu anlaşma süresince mevcut web sitesi MARENOVA tarafından yapılmış ise web sitesine de destek verilecektir. Web sitesinde bir WTI İÇERİK YÖNETİM YAZILIMI var ise İçerik yönetim yazılımına ilave modüller bakım anlaşması kapsamı dışındadır ve ayrıca fiyatlandırılır. Web sitesi yazılımı; online program(hastane otomasyonu), e-ticaret(Sanal pos), video uygulamalarını, kamera sistemlerini yayınlatma, CRM uygulamalarını kapsamaz ancak istenildiğinde ek ücret karşılığında ilave edilebilir.

3- SÖZLEŞMENİN AMACI

3.1 Aylık yapılan periyodik bakımlar sonucu bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerinde arızalar tespit edilerek ileride meydana gelebilecek muhtemel arızaların giderilmesi sağlanır.

3.2 Arızalara anlaşma çerçevesinde saptanan süre içinde müdahale edilerek sistemin kesintisiz çalışması sağlanır.(Server, network alt yapısı gibi tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde belirlenen süre içerisinde hizmet verilmesi amaçlanır.)

3.3 Tüm anlaşmalı müşterilere ücretsiz telefon desteği verilir.

3.4 Kullanıcı bazında network kartı ayarları, diskin partition yapısı, diskteki boş ve dolu alanlar, tanımlı yerel ve ağ yazıcıları gibi detaylı bilgiler bir rapor halinde Müşteriye sunulur. Güvenlik amaçlı önerilen programların alınmaması ve kuruma kurulamaması durumunda oluşacak güvenlik açığından MARENOVA sorumlu tutulamaz.

3.5 Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve aksaklıkların giderilmesi amaçlanır. Bu anlamda kullanıcak virüs programı Temsilcisi olduğu BITDEFENDER programıdır ve MARENOVA sadece BITDEFENDER virüs programlarına müdahale etmekle yetkilidir. Duruma göre kullanılan virüs programı MARENOVA

tarafından değiştirilebilir. Bu durumda kullanıcıların kendilerinin kurduğu virüs programlarından dolayı oluşabilecek hasarlardan MARENOVA sorumlu tutulamaz.

3.6 Bilgi teknoloji alanında ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerini vermeyi, istek doğrultusunda mevcut sistemlerinin iyileştirilmesi için fizibilite raporları hazırlmayı, bu konuda önerilerde bulunmayı amaçlar.

3.7 Belirtilen destek kapsamı dahilinde Microsot Windows 2000-XP,Vista,windows 7- windows 2003, Windows 2008 Server bakım, yönetim ve her türlü desteğin verilmesi amaçlanır. Orjinal olmayan hiç bir yazılımla ilgili destek verilmez. Lisanssız Windows yüklemeleri yapılmaz. Lisanssız programların hata ürettiği artık her kullanıcı tarafından bilinmektedir. Bu tür kaçak programlar bilgisayarınızdaki lisanslı programlarında düzgün çalışmasını engeller. MARENOVA müşteriye lisans almaya zorlamaz yada zorlayamaz ancak karşılaşıcağı sorunları önceden bildirmekle görevlidir.

3.8 Sistem bakımları, PC, SERVER (Sunucu), Laptop, Minibook, USB Printer (Yazıcı), Scanner ve bunların elektronik birimlerini kapsar. Machintosh, IMAC, IPHONE, digital fotoğraf makinaları, IP printer, IP kamera, cep telefonu ve türevleri cihazlar Teknik Bakım ve Servis anlaşması kapsamı dışındadır.

3.9 Web Sitelerinin HOSTING (Barındırma) ve DOMAIN (Alan Adı) ücretleri bu anlaşmaya dahil değildir. MareNova NOVA HOST(MareNova'nın Hosting Paketleri) ürünlerini kullanmayan hiçbir firmanın web site yazılım desteğini vermemektedir.

4- SÖZLEŞME SÜRESİ

Müşteri ile MARENOVA arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi, imza edildiği tarihten başlamak üzere on iki(12) ay süre ile geçerlidir.

5- BAKIM KOŞULLARI

5.1 GENEL ŞARTLAR

- Aylık periyodik bakım yapılır.
- Periyodik bakımlar Cumartesi, Pazar ve resmi tatil günleri dışında çalışma günleri 09:00 ile 18:00 saatleri arasında MARENOVA yetkili uzmanları tarafından verilecektir. Ancak bazı cumartesi günleri 09:00 – 12:00 saatleri arasında da bakım hizmeti MareNova iş planına göre verilebilir.
- Müşteri bulunan ay içerisinde sistem başına 1(bir) kez servis isteme hakkına sahiptir. Sonraki servisler sözleşme dışı olup yol + servis ücretine tabi tutulacaktır. MARENOVA tarafından belirlenen yol ücreti istanbul içi için 15 TL ve servis ücreti 20 TL olup 35 TL + KDV olarak faturalandırılır. İstanbul dışı için ise yol ücreti KM üzerinden hesaplanır ve 100 Km'de 120 TL, servis ücreti ise 90 TL + KDV olarak faturalandırılır.
- Servis isteme hakkı başka bir ay için devredilemez.
- Arıza e-maili yada telefon iletisi mesai saati bitiminde veya dışında geldi ise, servis isteği bir sonraki günün mesai başlangıcında yapılacaktır.
- Periyodik bakım için her ayın belirli bir günü MÜŞTERİ tarafınca kararlaştırılan günde gerçekleştirilir.

- Bakım onarımı uzun süreceği tahmin edilen ya da mekandaki imkanların cihazın bakım ve onarım için yeterli olmaması durumunda arızalı cihaz MARENOVA yetkili uzmanı tarafından alınacaktır. Cihaz sevkiyatı Müşteri tarafından yapılacaktır.

- Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar anlaşma kapsamı dışındadır. İstenirse ücreti mukabilinde bakım anlaşması kapsamına dahil edilecektir.

- Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır.

5.2 KORUMA BAKIMI VE DANIŞMANLIK

- Bilgisayar ve donanımların priyodik olarak belirlenen tarih ve servis adedince yerinde iç ve dış temizliği, virüs kontrolü, takılı dahili ve harici cihazların kontrolü, bakımı ve onarımı yapılacaktır.

- Onarım yapılacak cihazın elektronik kartında bir problem var ve tamir edilmesi olanaksız ise tamir edilmesi için MareNova zorlanamaz. LCD ekranların saatlik ömrü, monitörlerin tüp problemleri bulunmaktadır. Bu iki örnekte de lamba ve tüp bittiğinde tamir edilmez.

- Bakım anlaşması kapsamına alınan tüm PC, SERVER, kişisel ve ağ yazıcıları, yedekleme üniteleri vb. Cihazlara bakım yapılacaktır.(power supply, işlemci ve ekran kartı fanları üzerinde biriken tozlar soğutma sistemine engel olacağından, donanımların yanmasına, ömürlerinin azalmasına ya da sıklıkla kilitlemelere sebep olmaktadır. Anlaşma çerçevesinde belirlenen süreler içinde yapılan periyodik bakımlar iç ve dış temizlikler sayesinde önlenmiş olur.)

6- MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

6.1 Bilgisayar sisteminin direk gün ışığına, 50 derecenin üzerinde ısıya, toza, rutubete, asit ve amonyak buharına maruz kalmayacak bir ortam tesisi Müşteri tarafından temin edilecektir. Sistemin içerisine sıvı maddeler dökülmemesi gerekir. Şehir şebekesinde meydana gelebilecek ani voltaj değişikliklerine karşı regülatör veya gerekirse kesintisiz güç kaynağı(UPS) kullanılması Müşterinin kendi yararınadır.

6.2 MARENOVA'nın haberi olmaksızın sözleşme kapsamındaki ürünler sözleşmede belirtilen adres dışına taşınmayacak, kapakları açılmayacak, bakım ve onarımları başka kişi ya da kuruluş tarafından yapılmayacaktır.

6.3 MÜŞTERİ, bilgisayar ve donanımları için gereken elektrik kablo ve tesisatlarında topraklamayı sağlayacaktır.

6.4 Hasarlarda kendisine bildirilen önerilere uyar.

6.5 Bakım sözleşmesi altındaki sistemlerine yeni ilaveler yaptırmak isterse MARENOVA'ya haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dahil edilir.

7- SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞI İŞLEMLER

7.1 Sistemin hard diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt vb. Özel amaçla yazılmış programlar iş bu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Bu programların arızası durumunda gerektiğinde ücret, Müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla servislerinden destek alınacaktır.

7.2 Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, yazıcı şeritleri sözleşme kapsamı dışında tutulmuştur.

7.3 Her türlü kaza, yangın, yıldırım, voltaj değişiklikleri, infilak, terör, tıkma kurtarma ve söndürme, doğal afet, grev, lokavt, her türlü askeri sivil hareketlerden kaynaklanan hasar yada arızalar nedeni ile gereken bakım onarım sözleşme kapsamı dışındadır.

7.4 Cihaz ve donanımlarındaki yüzeyinde oluşacak sıyrık, çizik vb. Kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.

7.5 Servis sağlayıcı şirketin önceden var olduğuna dair bilgisi olsun veya olmasın, sözleşmenin başlangıcında kullanıcı ya da temsilcilerince sözleşme kapsamındaki sistem ve donanımlarında önceden var olduğu bilinen kusur, eksiklik ve bozukluklar ve bunlardan oluşan hasar ve ziyanlar sözleşme kapsamı dışındadır.

8- SÖZLEŞMENİN TARAFLARCA FESHİ

8.1 Tarafların karşılıklı olarak anlaşmaları ve 2 (iki) ay öncesinden yazılı olarak bildirilmesi halinde iş bu protokol karşılıklı olarak feshedilebilecektir.

8.2 MARENOVA ve Müşterinin söz konusu protokole üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde, vecibelerini yerine getirmeyen tarafa diğer taraf, söz konusu yükümlülüklerinin yerine getirilmesini ve varsa aksaklıkların 15(onbeş) gün içinde giderilmesini, aksi taktirde sözleşmenin fesh olunacağı durumunu yazı ile bildirir. Durumun düzeltilmemesi halinde, ihbarın karşı tarafa tebliğ tarihinden itibaren geçen 15(onbeş) günlük süre sonunda sözleşme sona ermiş sayılır.

8.3 Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tarafın MARENOVA olması durumunda,

8.3.1 Hizmet bedelinin aylık olarak taksitli ödendiği durumlarda, Müşteri protokolün sona erdiği tarihten itibaren, kalan döneme ait bedeli MARENOVA'ya ödeme yapmaz.

Ancak sözleşme sona erdiğinde, sözleşmenin feshinden önceki döneme ait borcu var ise, söz konusu borcu ödemek zorundadır.

9- İSTİSNAİ DURUM

Aşağıda belirtilen hallerden birinin gerçekleşmesi halinde, taraflar sözleşmede belirtilen sorumluluklarını yerine getiremezler. Ancak etkilenen taraf diğer tarafı sebebin olduğu tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde yazı ile ve bu sözleşmenin ilgili maddesinde yazılı tebliğ ve ihbar usullerine uygun olarak haberdar edeceklerdir.

9.1 Savaş ,grev ve lokavt halleri,deprem,su baskını,tayfun,salgın hastalık,yangın vs..

9.2 T.C Kanunlarında ve gümrük mevzuatında değişiklik ile hükümet tarafından çıkarılacak kanun veya kanun hükmünde kararnameler,devletleştirmeler,

9.3 Kara,hava,deniz trafiğinin kesilmesi,doğal afetler,

10- SORUMLULUK

10.1 İş bu protokol uyarınca verilecek servisler, T.C Kanunlarına tabi olacaktır. MÜŞTERİ, vermekte olduğu hizmetlerin içeriği, niteliği, sunuş biçimi ile Müşteri sisteminde meydana gelebilecek MARENOVA'nın kusurundan kaynaklanmayan arıza ve kesintiden dolayı ortaya çıkabilecek veya üçüncü şahıslarca açılacak her türlü dava, zarar ve ziyan taleplerine karşı sorumlu olacak, MARENOVA bu kabil dava, şikayet ve benzeri konulara taraf ve muhatap olmayacaktır.

10.2 MARENOVA bu protokolün kapsamı içindeki servislerin verilmesi ile ilgili olarak, MÜŞTERİ'ye sağladığı her türlü hizmette kendisinden kaynaklanmayan meydana gelebilecek arıza, hata ve duraksamalardan dolayı MÜŞTERİ' nin ve kullanıcılarının maruz kalabileceği zarar, ziyan ve her ne suretle olursa olsun sonuç olarak vaki olabilecek zarar ve ziyandan sorumlu değildir.

11- FİYAT ve ÖDEMELER

Aşağıda belirtilen sözleşme fiyatları MARENOVA'ya müşteri tarafından...../...../..... ile/...../..... tarihleri arasında peşin olarak her ayın 1-15'i arasında Türk Lirası olarak ödenecektir.

PC başına bakım ücreti (aylık) : TL + KDV

Laptop başına bakım ücreti (aylık) : TL + KDV

SERVER başına bakım ücreti (aylık) : TL + KDV

Yukarıdaki fiyatlar dışında farklı bir fiyata bakım yapılması kararlaştırılmış ise aylık olarak.....TL + KDV karşılığında Servis, Bakım ve Destek verilecektir.

12- UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Bu sözleşme Türk hukukuna tabidir ve bu sözleşme ile ilgili her türlü anlaşmazlıklar, İstanbul Merkez Ticaret Mahkemelerinde ve İcra dairelerinde çözülecektir. Bu sözleşmedeki hiçbir hüküm, tüketicilerin sözleşme ile sınırlandırılmayacak veya yok edilemeyecek nitelikteki yasal haklarını etkilemez.

13- KAPANIŞ

İş bu sözleşme ALTI (6) sayfa ve 13 ana maddeden ibaret olup, taraflar arasında iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş ve/...../..... tarihinde imzalanarak teati edilmiştir.

MÜŞTERİ**KAŞE/İMZA**

Ad, Soyad :

Ünvan :

İmza :

MARENOVA**KAŞE/İMZA**

Ad, Soyad :

Ünvan :

İmza :