

BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ DESTEK SÖZLEŞMESİ

TANIMLAR

1) Destek Hizmetini Sağlayacak Firma :

JET BİLGİSAYAR – KONTROL SİSTEMLERİ Cevdet Fatih Şen
(Bundan sonra kısaca **JET** olarak adlandırılacaktır.)

2) Adresi : Cami mh. İnönü Cd. Öztürk St. A Blok No:68 Dük:4 Tuzla / İstanbul

İletişim : Servis Merkez Ofis Arıza Bildirim Tel: 0216 446 17 66

Fax : 0216 446 17 67 Web: www.jetbilgisayar.com E-mail: info@jetbilgisayar.com

3) Destek Hizmeti Sağlanacak Sistem Sahibi :

(Bundan sonra kısaca **MÜŞTERİ** olarak adlandırılacaktır.)

4) Ünvanı :VD :VNO:.....

5) Adresi :

GENEL ŞARTLAR

1) PERİYODİK KORUYUCU BAKIM :

JET gerekli gördüğü durumlarda sistemi kontrol eder ve bütün birimlerin temizliğini yaparak sistemin bakımını gerçekleştirir. Koruyucu olarak yapılan bu bakım çalışmaları JET'in belirleyeceği zamanlarda JET' in uzman elemanları tarafından titizlikle uygulanır.

2) MÜŞTERİNİN BİLDİRDİĞİ ARIZALARIN GİDERİLMESİ :

Müşteri arızayı bildirmesinden en fazla 10 mesai saati içerisinde JET tarafından müdahale edilir ve bu müdahale sonucu servis ücreti alınmaz. Firmalarda kullanılan PC lerde oluşan sorunlar üzerine personel suistimalini (Kötü – Hor – Bilinçsiz ve gerekli güvenlik önlemlerini almadan ortak kullanımdan ötürü gibi nedenlerden dolayı) önlemek amacıyla ilgili ay içerisinde aynı sisteme 3 servis kısıtlaması getirilmiştir. Bu durum tespiti sonrasında Sonucu ve Terminal Pc işletim sistemleri kurulumu ihtiyaç durumunda ayrıca ücretlendirilir. JET'in vereceği durum bilgisini müşteri peşinen kabul etmiştir. Bu durum dışında sistem, ilgili ay içerisinde birkaç kez sorun yaşayabilir ve desteklenmektedir.

3) ARIZALI PARÇALARIN DEĞİŞİMİ VE YEDEK PARÇA :

Değiştirilen arızalı parça müşteriye fatura edilir ancak bu işlemde servis ücreti alınmaz.

Eğer herhangi bir sebepten dolayı orijinal parça tedariki imkansız ise JET alternatif parça ve / veya önerilerle problemin halledilmesi için kendi tecrübe ve bilgi hazinesini müşterisinin kullanımına sunar. Müşteri JET tarafından bildirilmiş parçayı kendisinin temin etmesi durumunda JET destek anlaşması kapsamında Müşteriye yürürlükteki güncel teknik servis bedeli üzerinden %30 iskonto yaparak hizmet verecektir.

JET'in bilgisi ve onayı olmadan Müşteri parçayı alır, kendisi takar ve başka bir problem ve/veya problemlerle karşılaşarsa JET'in destek ve servis ücreti ayrıca ödenecektir.

Müşteri çalışanlarından IT Departmanı ya da konularına hakim personel bulunması durumunda bile sistemler üzerinde ana yetkilinin JET olduğunu peşinen kabul etmiştir. Bu hususun haricinde bir durum ve yaklaşımın JET'in çalışmasını gerek fiziksel , gerekse manen etkilemekte ise JET Müşterisine uyarı vererek durumun çözümlenmesini talep edebilir. 1 ay sonra tekrar aynı durum devam ediyorsa JET tek taraflı sözleşmeyi fesh etme hakkını saklı tutar. JET dışındaki firmalardan

alınan ürünlerin kurulumu müşterinin sorumluluğundadır. JET kurulum / destek ve ücret talep etme hakkını saklı tutar. Bunun için JET'e hiçbir suretle sorumluluk yüklenemez.

4) İŞLETİM SİSTEMİ DESTEĞİ :

JET tek ve çok kullanıcıli işletim sistemlerine destek vermektedir. İşletim sistemlerinde düzeltilemeyen sorunlarda üreticiden destek alınır ve problem halledilemiyorsa JET üreticiden çözüm talep eder. Bu durumda JET'in sorumluluğu problemi üreticiye aktarır takip etmesi şeklindedir. İşletim sistemlerinde bulunan bug (programlama hataları) sebebi ile yeniden kurulması durumunda JET ücret talep etmeyecektir. Sistemlerde yüklü bulunan tüm yazılımların lisans sorumlulukları müşteriye aittir. İşletim sistemlerinin yeniden kurulma (Formatlama) kararını JET almaktadır. Müşteri ve /veya çalışanları sadece kendi fikirlerini beyan edebilir. Bu durum JET'in kararında bağlayıcı olmaz müşteriye sözleşmeyi fesh etme hakkı sağlamaz.

5) VİRÜSLERİN TESPİTİ VE TEMİZLENMESİ :

Müşteri JET'den virüslere karşı korunma desteğini de isteyebilir. Lisanslı antivirüs gerekmektedir. Virüs temizleme performansı üreticinin güncel virüs database durumuna, işletim sisteminin son güncellemelere sahip olmasına göre değişim gösterebilir. Müşterinin bu hususlara dikkat etmemesinden kaynaklanan sorunlarda ve virüs nedeni ile olası bir veri kaybı ve/veya güvenlik zaafiyeti yaşanması durumunda JET'in sorumlu olmadığını peşinen kabul etmiştir.

6) SERVİS VERİLECEK SÜRELER ve ŞARTLARI :

- a) JET tarafından servis hizmetleri mesai saatleri olan 9:00 ila 18:00 arasında verilir.
- b) Müşteriden gelen çağrılar yalnız merkez ofiste bulunan telefona yapılacaktır. JET yetkililerinin gsm numaralarına yapılmış olan arıza bildirimleri kayıt açılması açısından yeterli olmamakta ve arıza geçersiz sayılmaktadır. Bu nedenden dolayı olası bir gecikme ve problemden dolayı müşteri JET'i sorumlu tutamayacağını peşinen kabul etmiştir. JET yetkililerinin gsm numaraları yalnızca hızlı çözüm üretebilmek, kısa süreli danışmanlık ve işlemlerin devamında takip amaçlı kullanılmaktadır.
- c) Mesai saatleri dışındaki bir hizmet müşteri tarafından istenirse saat başı olmak üzere ayrıca ücretlendirilir. Çağrı alındıktan sonra yola çıkıldığı anda servis süresi başlamakta ve arıza giderilip müşteri adresinden çıkış yapıldığında sonlanmaktadır. Bu durumlarda JET mesai dışı servis ücreti hususunda yürürlükteki normal servis ücretinden 3 katına kadar ücret talep edebilir.
- d) JET yetkilileri arıza bildirim çağrı içeriğine göre planlama yapmakta ve hareket etmektedir. Gün içerisinde saat 11:00 a kadar yapılan arıza bildirimleri ilk müdahale zamanı 18:00 a kadar, 17:00 a kadar gelen arıza bildirimleri ilk müdahale süresi ertesi gün yapılmaktadır.
- e) Müşteri adresinde sürpriz bir arıza bildirilmesi, planlamayı olumsuz yönde etkileyeceğinden anlayışlı davranılması gerekmektedir. Bildirilen arıza için kayıt açılmaz ise sorunun takibi yapılamayacak ve daha sonra ciddi bir duruma karşı tedbir alınamayacaktır. Sonuç olarak Müşteri adresinden önceki Müşteride de aksama olmasını engelleyerek her kurumsal destek anlaşmalı müşteriye eşit ve adil davranmak JET'in temel prensibidir.
- f) JET gerekli gördüğü durumlarda uzaktan yardım sistemleri kullanarak müşteriye destek verebilir.
- g) JET'in servis planının yoğun anlarında ya da merkezde müdahale edilmesi karar verilen durumlarda Müşteriden arızalı terminal pc kasasını ve/veya dizüstü sistemi kendi merkezine ulaştırmasını talep edebilir. Müşteri tarafında mümkün olmadığı anlarda sistem merkeze yalnız JET tarafından alınacaksa bu durumda 10 mesai saati müdahale taahhütü, arızanın merkezde giderilmesi gerektiğinden ve zaten JET'in arızayı tespit etmiş olmasından dolayı geçersiz olacaktır.
- f) 3. parti ve muhasebe yazılımlarına sadece üreticileri destek vermektedir. JET bu tarz yazılımların sorumluluğunu hiçbir şekilde kabul etmemektedir. Bu konuda yine de müşteriden gelebilecek talep ücretlendirmeye tabi tutulabilir.
- g) JET destek anlaşması dışında vermiş olduğu hizmetlerini Müşterisine iskontolu olarak verme hakkına sahiptir. Bir hizmet diğeri ile birleştirilemez. Bu husus cari ve işlev bakımından kesinlikle ayrı tutulmaktadır. Müşteri hizmetlerin birleştirilmeyeceğini ve ayrı değerlendirileceğini (her ne kadar bir cari hesap yürütülse dahi) peşinen kabul etmiştir.
- h) İş bu sözleşme yalnızca belirtilmiş maddeler ile sınırlıdır.

Acil Durum : Sadece Ana Bilgisayar arızası ve internete bağlanamama (servis sağlayıcıdan ve iç / dış telefon hatlarından kaynaklanan sorunlar JET'in sorumluluğunda değildir.) arızasıdır. Bunlar dışındaki tüm arızalar ve sistemin konumu ne olursa olsun, normal servis olarak kabul edilir ve işlem görür.

7) SİSTEMİN BAKIMA ALINACAĞI YER ve ŞARTLARI :

JET tarafından periyodik bakım kapsamına dahil edilen sistemlerin bakımı müşterinin göstereceği uygun bir yerde, mümkün değilse JET Bilgisayar laboratuvarlarında gerçekleştirilir.

1 gün içerisinde Müşteri yerinde 10 adet pc kasasına kadar bakım yapılabilmektedir.

JET bakım planları yapıldıktan sonra Müşterisine bakımdan 2 gün önce bilgi vererek sistemlerde sorun olup olmadığı bilgisini istemektedir. Belirtilen arızalara da bakıma gelindiğinde müdahale edilerek daha stabil bir çalışma koşulu sağlanmaktadır. Bakım günü kullanıcılardan gelecek arızalar daha sonraki servis planlarında değerlendirilecektir.

8) YEDEKLEME :

- JET kurumlar için en önemli unsurun bilgilerin kaybolmaması olduğunu bildiği için son teknolojiyi kullanarak bilgilerin yedeklemesi işlemini kesinlikle önermektedir.
- Müşteri sistemlerinde kullandığı bilgilerini kendisi yedeklemekle sorumludur.
- JET'ten bu konuda danışmanlık talep edildiğinde bilgilerin yedeklemesi yapılırken müşterinin (veya vekili personelinin) onayından sonra yedek alınan ortam teslim edilir.
- Bu ortam müşterinin imkana göre CD – DVD – Flash Bellek – Disk olabilir.
- Yedeklenen bilgilerden dolayı müşteri JET'i kesinlikle eksik – fazla bilgi yedeklenmesi konusunda sorumlu tutamayacağını JET'in bu işlemlerde sadece yardım ettiğini peşinen kabul etmiştir.
- MÜŞTERİ , yedekleme ile alakalı olarak , yedek esnasında ya da sonrasında ; her türlü eksiklik, aksaklık, arıza vs sebeplerden dolayı JET'i sorumlu tutamayacağını peşinen kabul eder.

SÖZLEŞMENİN SÜRESİ

a) İş bu sözleşme imzalandığı tarihten itibaren bir yıl süre ile geçerlidir. Süre bitiminde sözleşme bitiminde tarafların isteği doğrultusunda tekrar imza edilip ,yenilenebilir.

b) İş bu sözleşme imzalandığı tarihten sonra taraflardan birinin sözleşmeyi geçerli fesh etme talebini yazılı olarak diğer tarafa iki hafta öncesinden bildirmekle yükümlüdür.

Not : Geçerli fesh etme talebi JET'in müşterinin çağrısına ilgili ay içerisinde aynı çağrısına 3 kez yanıt vermemesi ve/veya verememesidir. (Kamu düzeni, milli güvenlik, olağanüstü hal, sıkıyönetim, seferberlik, terör, savaş ve doğal afetler hallerinden dolayı hizmet aksaması durumlarında müşteri JET'ten hiçbir hak ve tazminat talep isteğinde bulunamayacaktır.) İlgili destek hizmeti JET'in çağrıyla alıp onayladığı andan itibaren başlamaktadır. Bunun dışındaki fesh etme talebinde müşteri sözleşmenin yürürlükte olan güncel aylık bedelinin 3 katı cezai tazminat ödemeyi peşinen kabul eder.

SÖZLEŞME KAPSAMINA ALINAN BİLGİSAYARLAR

SİSTEM 1
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

SİSTEM 3
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

YAZICI 1

Bağlı olduğu sistem:
Marka:
Model:
Cinsi DOT MATRIX INK JET LAZER

SİSTEM 2
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

SİSTEM 4
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

YAZICI 2

Bağlı olduğu sistem:
Marka:
Model:
Cinsi DOT MATRIX INK JET LAZER

SÖZLEŞME KAPSAMINA ALINAN BİLGİSAYARLAR

SİSTEM 5
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

SİSTEM 7
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

YAZICI 3

Bağlı olduğu sistem:			
Marka:			
Model:			
Cinsi	DOT MATRIX	INK JET	LAZER

SİSTEM 6
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

SİSTEM 8
KULLANICI:

CPU	
MAINBOARD	
RAM	
HARDDISK	
DISPLAY CARD	
MONİTÖR	
FLOPY	
KASA	
KLAVYE	
MOUSE	
SOUND CARD	
CD-ROM	
MODEM	
ETHERNET	
EK DONANIM	
EK DONANIM	

YAZICI 4

Bağlı olduğu sistem:			
Marka:			
Model:			
Cinsi	DOT MATRIX	INK JET	LAZER

SÖZLEŞME KAPSAMINA ALINAN BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ İÇİN ÖDEME PLANI

Sistem adedi :

Yazıcı adedi :

Bilgisayar sistemlerinin periyodik bakım aralığı :

Sözleşme tanzim tarihi :

Aylık Destek Bedeli :

ÖDEME KOŞULLARI VE JET'İN KAYITLARININ GEÇERLİLİĞİ:

* JET'in sistem destek servisleri ile müşteriye telefon – mail ve yerinde- uzaktan servis olarak destek verilebilmektedir. Bu durum ile ilgili ay sonu faturalama işlemlerinde destek bedelini müşteri peşinen ödemeyi kabul etmiştir.

* Müşteri, işbu sözleşmeden doğabilecek ihtilaflarda "JET"'in kendi veritabanında tuttuğu elektronik ve sistem kayıtlarının, ticari kayıtlarının, defter kayıtlarının, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtlarının muteber bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini, "JET"'i yemin teklifinden beri kıldığını ve bu maddenin HUMK 287. Madde anlamında delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

* Müşteri ödemesini 1 ay geciktirdiğinde yazılı olarak uyarılmakta, 2 ay geciktirdiğinde servis hizmetinde JET'in planında son sıraya alınmakta ve 3 ay ard arda yapmadığı takdirde JET'in herhangi bir mehil vermeden tek taraflı olarak derhal sözleşmeyi fesih edebileceğini ve ayrıca sözleşmenin yürürlükte olan güncel aylık bedelinin 3 katı cezai tazminat ödemeyi peşinen kabul eder. Kesilmiş olan faturaya itiraz yasal koşullar dışında kesinlikle kabul edilmemektedir.

* JET ödemelerini aylık olarak tahsil etmektedir. Sözleşme başlangıç tarihinden itibaren ay sonunda fatura kesilir ve ilgili ayın ilk haftasında nakit yada kredi kartı ile tahsil edilir.

Not: JET piyasa koşullarındaki değişikliklerden dolayı destek ücretinde gerekli gördüğü durumlarda güncelleme ve sözleşme içeriğinde önceden haber vererek değişiklik hakkını saklı tutar. Müşteri değişikliği kabul etmemesi durumunda 1 ay daha destek hizmeti verilecek ve sözleşme JET tarafından tek taraflı olarak herhangi bir yükümlülük olmadan fesh edilebilecektir.

Bu durumda Müşterinin varsa bakiyesi ivedi olarak muaccel hale gelecek ve derhal JET'e ödenmesi talep edilecektir.

* İş bu sözleşme belirtilen ödeme planında vadesi geçen ödemeler aylık %6 vade farkı ile yapılacaktır.

* İş bu sözleşmeden doğan uyuşmazlıklarda İSTANBUL MAHKEMELERİ ve icra daireleri yetkilidir.

SÖZLEŞME EKLERİ :

- Vergi Levhası Fotokopisi
- Ticaret Sicil Gazetesi Fotokopisi
- İmza Sirküleri Fotokopileri

MÜŞTERİ
İMZA KAŞE

JET
İMZA KAŞE