



Raryum

Bütünün tek elementi.

SEVİYE 02 · SİSTEM

SÖZLEŞME NO:

TARİH:

Sistem Bakım-Destek Sözleşmesi

Sunucu odası, sunucu/depolama, sanallaştırma, veri ve izin servisleri, ağ güvenliği ve bulut altyapısı için bakım-destek hizmeti.

HİZMET VEREN

Unvan Raryum Teknoloji A.Ş.

Adres

Vergi D./No

E-posta iletisim@raryum.com

Telefon +90 532 270 62 26

MÜŞTERİ

Unvan

Adres

Vergi D./No

Yetkili

E-posta / Tel

İşbu Sistem Bakım-Destek Sözleşmesi ("Sözleşme"), yukarıda bilgileri yer alan **Hizmet Veren** (Raryum Teknoloji A.Ş.) ile **Müşteri** arasında, aşağıdaki şartlarla akdedilmiştir. Taraflar bundan böyle ayrı ayrı "Taraflar", birlikte "Taraflar" olarak anılacaktır.

1. Tanımlar

"Hizmet" Hizmet Veren'in sağladığı sistem bakım-destek faaliyetlerini; "Sistem" Müşteri'ye ait sunucu, depolama, sanallaştırma, ağ ve bulut bileşenlerini; "Çağrı/Ticket" destek talebini; "SLA" hizmet seviyesi taahhütlerini; "Çalışma Saatleri" hafta içi 09:00–18:00 (TRT) dilimini ifade eder.

2. Sözleşmenin Konusu ve Kapsamı

Hizmet Veren, Müşteri'nin sistem altyapısına yönelik bakım, izleme, yapılandırma ve arıza giderme hizmetini sağlar:

- Sunucu & depolama:** Sunucu odası bakımı, sunucu, storage, SAN switch, sanallaştırma, sunucu yedekleme.
- Veri & izin servisleri:** SQL/veritabanı bakımı, LDAP, DHCP, DNS, file server, FTP.
- Ağ & güvenlik:** İç ağ zafiyet tarama, DDoS koruma, Linux destek.
- Bulut & alan adı:** Cloud hizmet yönetimi, hosting & domain yönetimi, SSL sertifika yönetimi.
- Envanter:** Sistem ve yazılım envanteri çıkarma.

Hizmetin somut kapsamı (sistem ve sunucu sayısı, lokasyonlar) Ek-1'de belirlenir ve Sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır.

3. Hizmet Seviyeleri (SLA)

- Yerinde servis:** İstanbul'un belirtilen bölgelerinde kritik arızalara çalışma saatleri içinde 1–3 saat içinde yerinde müdahale hedeflenir.
- Uzaktan destek:** Türkiye ve yurt dışı için 5/8 uzaktan destek; bu dilim dışı destek ek tekliflendirilir.
- Talepler ticket ve/veya telefon ile kayıt altına alınır; aylık SLA raporu sunulur, 6 ayda bir memnuniyet anketi yapılır.
- SLA süreleri hedef niteliğindedir; mücbir sebep, Müşteri kaynaklı gecikmeler, üçüncü taraf (veri merkezi, bulut sağlayıcı, üretici, ISP) bağımlılıkları ve erişim sağlanamayan hâller süre hesabına dahil edilmez.

4. Kapsam Dışı Hususlar

Yeni donanım/lisans temini ve bedeli; veri merkezi kira ve enerji giderleri; yapısal kablolama; veri kurtarma; üretici garanti süreçleri; uygulama (yazılım) geliştirme; Müşteri'nin yetkisiz müdahalesi, hatalı yapılandırması veya altyapı/elektrik arızası kaynaklı hasarların giderimi kapsam dışıdır ve ayrı yazılı teklif ile sağlanır.

5. Ücret ve Ödeme Koşulları

- Hizmet bedeli, sistem ve sunucu sayısına göre Ek-1'de belirlenir ve (aylık/üç aylık/yıllık) dönemler hâlinde tahsil edilir. Bedellere KDV dahil değildir.
- Faturalar, fatura tarihinden itibaren en geç 7 (yedi) gün içinde ödenir.
- Gecikme hâlinde aylık % gecikme faizi uygulanır; 15 günü aşan gecikmede Hizmet Veren hizmeti askıya alabilir ve askı süresince SLA işlemez.
- Hizmet bedelleri her sözleşme yılında bir önceki 12 aylık TÜFE oranında güncellenebilir.

6. Sözleşme Süresi ve Yenileme

Sözleşme, imza tarihinden itibaren 12 (on iki) ay yürürlüktedir. Süre bitiminden en az 30 gün önce yazılı fesih bildirim yapılmadıkça, birer yıllık dönemler hâlinde aynı koşullarla kendiliğinden yenilenir.

7. Müşteri'nin Yükümlülükleri

- Sistemlere fiziksel ve uzaktan (yönetim arayüzleri, VPN, kimlik bilgileri) erişimi güvenli biçimde ve zamanında sağlamak.
- Sunucu, işletim sistemi, veritabanı ve diğer yazılımların lisanslarının yasal ve geçerli olmasını temin etmek; lisans/abonelik bedelleri Müşteri'ye aittir.
- Kritik verilerin yedekleme politikasını Hizmet Veren ile tanımlamak ve yedeklerin saklanması için nihai olarak sorumlu olmak.
- Üretim ortamında yapılacak değişiklikler için makul bakım pencereleri tanımlamak.

8. Üçüncü Taraf Ürün ve Lisanslar

Hizmette kullanılan üçüncü taraf donanım, yazılım, veri merkezi ve bulut hizmetlerine ilişkin lisans, abonelik, garanti ve kullanım koşulları ilgili sağlayıcıya aittir. Hizmet Veren, kendi kontrolü dışındaki kusur, kesinti, fiyat veya politika değişikliklerinden sorumlu tutulamaz.

9. Fikri Mülkiyet

Hizmet Veren'in kullandığı veya geliştirdiği yapılandırma şablonları, otomasyon betikleri, izleme kuralları, araç ve yazılımlara ilişkin tüm fikri mülkiyet hakları Hizmet Veren'e aittir. Müşteri'ye yalnızca hizmet süresince, hizmetten yararlanma amacıyla devredilemez ve münhasır olmayan kullanım hakkı tanınır.

10. Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması

Taraflar, hizmet ilişkisi nedeniyle öğrendikleri ticari, teknik ve kişisel nitelikli bilgileri gizli tutar; ayrıntılar ayrıca akdedilen **Gizlilik Sözleşmesi** ile düzenlenir. Hizmet kapsamında kişisel veri işlenmesi hâlinde Hizmet Veren "veri işleyen" sıfatıyla 6698 sayılı KVKK'ya uygun davranır ve verileri yalnızca Müşteri'nin talimatı ve hizmet amacı doğrultusunda işler.

11. Sorumluluğun Sınırlandırılması

1. Hizmet Veren'in Sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu, sorumluluğu doğuran olaydan önceki son 3 (üç) ayda fiilen ödenen hizmet bedeli toplamı ile sınırlıdır.
2. Hizmet Veren; kâr kaybı, iş/üretim kesintisi, itibar kaybı, veri kaybı ve dolaylı/arazi zararlardan sorumlu değildir.
3. Bu sınırlama, Hizmet Veren'in kasıt veya ağır kusuru hâlleri dışında geçerlidir.

12. Garanti Reddi

Hizmet, mevcut hâliyle ve azami özen yükümlülüğü çerçevesinde sunulur. Hizmet Veren, sistemlerin kesintisiz/hatasız çalışacağına dair açık veya zımni garanti vermez; yalnızca tanımlı SLA hedeflerini taahhüt eder.

13. Mücbir Sebep

Doğal afet, salgın, savaş, siber saldırı, kamu otoritesi kararları, enerji/internet altyapısı ve veri merkezi kaynaklı kesintiler ile tarafların kontrolü dışındaki benzeri hâller mücbir sebep sayılır. Mücbir sebep süresince etkilenen yükümlülükler askıya alınır; 30 günü aşması hâlinde Sözleşme tazminatsız feshedilebilir.

14. Personel Ayartmama

Müşteri, Sözleşme süresince ve sona ermesinden itibaren 12 (on iki) ay boyunca Hizmet Veren'in hizmette görevlendirdiği personeli doğrudan veya dolaylı olarak istihdam etmemeyi kabul eder. İhlâl hâlinde Müşteri, ilgili personelin yıllık brüt ücretinin iki katı tutarında cezai şartı öder.

15. Fesih

Taraflardan biri, diğerinin esaslı aykırılığını yazılı bildirimle 15 gün içinde gidermemesi hâlinde Sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir. Sürekli ödeme aksaması esaslı aykırılıktır. Fesih, tahakkuk etmiş bedellerin ödenmesi yükümlülüğünü kaldırmaz; fesih hâlinde Hizmet Veren, yönetim erişimlerini ve dokümantasyonu makul süre içinde Müşteri'ye teslim eder.

16. Devir ve Tebligat

Taraflar, diğerinin yazılı onayı olmadan Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini devredemez. Sözleşmede yazılı adres ve e-postalar geçerli tebligat adresidir; değişiklikler yazılı bildirilir.

17. Uyuşmazlıkların Çözümü ve Yürürlük

İşbu Sözleşme Türk hukukuna tabidir. Uyuşmazlıklarda İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Sözleşme, ekleriyle birlikte tarafların tam mutabakatını oluşturur ve karşılıklı imza ile yürürlüğe girer. İki nüsha olarak düzenlenmiştir.

HİZMET VEREN – RARYUM TEKNOLOJİ A.Ş.

Ad Soyad

Unvan

Tarih

İmza / Kaşe

MÜŞTERİ

Ad Soyad

Unvan

Tarih

İmza / Kaşe