



Raryum

Bütünün tek elementi.

SEVİYE 01 · HELPDESK

SÖZLEŞME NO:

TARİH:

Son Kullanıcı Bakım-Destek Sözleşmesi

PC, ağ, çevre birimleri ve günlük yazılımlar için yerinde ve uzaktan 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 Son Kullanıcı 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

Bu Sözleşmede; "Hizmet" Hizmet Veren'in sağladığı bakım-destek faaliyetlerini; "Uç Nokta" Müşteri'nin kullanıcılarına ait bilgisayar ve çevre birimlerini; "Çağrı/Ticket" Müşteri tarafından açılan 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 aşağıdaki donanım ve yazılım bileşenlerine yönelik kurulum, bakım, arıza giderme ve kullanıcı desteğini sağlar:

- Donanım:** PC ve son kullanıcı cihazları, switch ve internet bağlantısı, yazıcı, kamera sistemleri, IP telefon, Wi-Fi cihazları, alarm sistemi.
- Yazılım & hizmet:** İşletim sistemi, ofis (Office/LibreOffice) yazılımları, e-posta hizmeti ve yedekleme.

Hizmetin somut kapsamı, kullanıcı ve cihaz sayısına göre Ek-1'de (Envanter ve Kapsam Formu) belirlenir. Ek-1, işbu Sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır.

3. Hizmet Seviyeleri (SLA)

- Yerinde servis:** İstanbul'un Sözleşmede belirtilen bölgelerinde, kritik arızalara çalışma saatleri içinde 1–3 saat içinde yerinde müdahale hedeflenir.
- Uzaktan destek:** Türkiye ve yurt dışı şubeler için 5/8 (hafta içi 09:00–18:00) uzaktan destek sağlanır. Bu dilim dışındaki destek ek tekliflendirilir.
- Tüm talepler ticket sistemi ve/veya telefon üzerinden kayıt altına alınır; çağrı kayıtları aylık olarak SLA süreleriyle raporlanır.
- Hizmet kalitesine ilişkin 6 ayda bir memnuniyet anketi sunulur.
- SLA süreleri *hedef* niteliğindedir; mücbir sebep, Müşteri kaynaklı gecikmeler, üçüncü taraf (internet sağlayıcı, üretici vb.) bağımlılıkları ve erişim sağlanamayan durumlar süre hesabına dahil edilmez.

4. Kapsam Dışı Hususlar

Aşağıdakiler bu Sözleşme kapsamı dışındadır ve ancak ayrı yazılı teklif ile sağlanır: yeni donanım/yazılım temini ve bedeli; yapısal kablolama ve tadilat; üçüncü taraf yazılım lisans bedelleri; veri kurtarma; üretici garanti/servis süreçleri; Müşteri'nin yetkisiz müdahalesi, kötü kullanım, elektrik/altyapı arızaları veya zararlı yazılım kaynaklı hasarların giderimi. Bu tür işler, onaylı ek hizmet bedeli ile faturalandırılır.

5. Ücret ve Ödeme Koşulları

- Hizmet bedeli, kullanıcı ve sistem sayısına göre Ek-1'de belirlenir ve (aylık/üç aylık/yıllık) dönemler hâlinde tahsil edilir.
- Faturalar, fatura tarihinden itibaren en geç 7 (yedi) gün içinde ödenir. Bedellere KDV dahil değildir.
- Ödemenin gecikmesi hâlinde, gecikilen tutara aylık % oranında gecikme faizi uygulanır.
- 15 (on beş) günü aşan ödeme gecikmelerinde Hizmet Veren, Müşteri'yi yazılı olarak bilgilendirerek hizmeti askıya alma hakkına sahiptir; askıya alma süresince SLA taahhütleri işlemez.
- Hizmet bedelleri her sözleşme yılında, bir önceki 12 aylık TÜFE oranında (Hizmet Veren'in bildirimini ile) güncellenebilir.

6. Sözleşme Süresi ve Yenileme

Sözleşme, imza tarihinden itibaren 12 (on iki) ay süreyle yürürlüktedir. Sürenin bitiminden en az 30 gün önce taraflardan biri yazılı fesih bildiriminde bulunmadıkça, Sözleşme aynı koşullarla birer yıllık dönemler hâlinde kendiliğinden yenilenir.

7. Müşteri'nin Yükümlülükleri

- Hizmetin ifası için gerekli fiziksel ve uzaktan erişimi, yetkili personeli ve çalışma ortamını zamanında sağlamak.
- Kullandığı tüm işletim sistemi, ofis ve diğer yazılımların lisanslarının yasal ve geçerli olmasını temin etmek; lisans bedelleri Müşteri'ye aittir.
- Verilerinin asgari bir kopyasını bulundurmak; yedekleme politikasını Hizmet Veren ile birlikte tanımlamak. Veri kaybı riskinin tümüyle yedekleme ile bertaraf edilemeyeceğini kabul etmek.
- Hizmet Veren'in önerdiği güvenlik ve bakım tedbirlerini makul ölçüde uygulamak.

8. Üçüncü Taraf Ürün ve Lisanslar

Hizmet kapsamında kullanılan üçüncü taraf donanım, yazılım ve bulut hizmetlerine ilişkin lisans, abonelik ve garanti koşulları ilgili üreticiye aittir. Hizmet Veren, bu ürünlerin kendi kontrolü dışındaki kusur, kesinti veya değişikliklerinden sorumlu tutulamaz.

9. Fikri Mülkiyet

Hizmet Veren'in hizmet sırasında kullandığı veya geliştirdiği yöntem, betik (script), şablon, araç ve yazılımlara ilişkin tüm fikri mülkiyet hakları Hizmet Veren'e aittir. Müşteri'ye, yalnızca hizmet süresince ve hizmetten yararlanma amacıyla devredilemez, münhasır olmayan bir kullanım hakkı tanınır.

10. Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması

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

11. Sorumluluğun Sınırlandırılması

1. Hizmet Veren'in işbu Sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu, her hâlükârda, sorumluluğu doğuran olaydan önceki son 3 (üç) ayda Müşteri tarafından fiilen ödenen hizmet bedeli toplamı ile sınırlıdır.
2. Hizmet Veren; kâr kaybı, iş kesintisi, itibar kaybı, veri kaybı ve dolaylı/arızı zararlardan sorumlu değildir.
3. Bu sınırlama, Hizmet Veren'in kasıt veya ağır kusurunun bulunduğu hâller dışında geçerlidir.

12. Garanti Reddi

Hizmet, mevcut hâliyle ve azami özen yükümlülüğü çerçevesinde sunulur. Hizmet Veren, sistemlerin kesintisiz veya hatasız çalışacağına yahut tüm arızaların belirli sürede giderileceğine dair açık veya zımni bir garanti vermez; yalnızca işbu Sözleşmede tanımlı SLA hedeflerini taahhüt eder.

13. Mücbir Sebep

Doğal afet, salgın, savaş, siber saldırı, kamu otoritesi kararları, elektrik/internet altyapısı kesintileri ve tarafların kontrolü dışındaki benzeri hâller mücbir sebep sayılır. Mücbir sebep süresince etkilenen yükümlülükler askıya alınır; durum 30 günü aşarsa taraflar Sözleşmeyi tazminatsız feshedebilir.

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 yahut bu yönde teklifte bulunmamayı kabul eder. İhlâl hâlinde Müşteri, ilgili personelin yıllık brüt ücretinin iki katı tutarında cezai şartı Hizmet Veren'e öder.

15. Fesih

Taraflardan biri, diğerinin Sözleşmeye esaslı aykırılığını yazılı bildirimle 15 gün içinde gidermemesi hâlinde Sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir. Müşteri'nin ödeme yükümlülüğünü sürekli aksatması esaslı aykırılık sayılır. Fesih, tahakkuk etmiş bedellerin ödenmesi yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

16. Devir ve Tebligat

Taraflar, diğerinin yazılı onayı olmadan Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini üçüncü kişilere devredemez. Sözleşmede belirtilen adres ve e-postalar geçerli tebligat adresidir; değişiklikler yazılı olarak 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. sayfadan ve iki nüshadan ibarettir.

HİZMET VEREN – RARYUM TEKNOLOJİ A.Ş.

Ad Soyad

Unvan

Tarih

İmza / Kaşe

MÜŞTERİ

Ad Soyad

Unvan

Tarih

İmza / Kaşe