



Raryum

Bütünün tek elementi.

SEVİYE 03 · YAZILIM & AI
SÖZLEŞME NO:
TARİH:

Yazılım & AI Bakım-Destek Sözleşmesi

Kurum içi uygulamalar, açık kaynak çözümler, veri/dokümantasyon yönetimi ve AI danışmanlığı 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 Yazılım & AI 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 yazılım ve AI bakım-destek faaliyetlerini; "Uygulama" Müşteri için kurulan/işletilen yazılımları; "Raryum Ürünleri" Hizmet Veren'in geliştirdiği özgün yazılımları; "Açık Kaynak Bileşen" lisansı üçüncü taraflara ait açık kaynak yazılımları; "SLA" hizmet seviyesi taahhütlerini ifade eder.

2. Sözleşmenin Konusu ve Kapsamı

Hizmet Veren, Müşteri'nin yazılım ortamına yönelik kurulum, bakım, güncelleme, izleme ve destek hizmetini sağlar:

- Raryum ürünleri:** IT talep/ticket sistemi, log, PAM, monitoring, relay mailing, dashboard, deprem yardım, NVR.
- Yazılım & veri:** Web sitesi tasarımı, database, GitLab, doküman yönetimi, uygulama bakım desteği.
- AI & güvenlik:** AI danışmanlığı, Libre Claude (LibreOffice asistanı), antivirüs.

Hizmetin somut kapsamı (uygulama listesi, kullanıcı sayısı) Ek-1'de belirlenir ve Sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır.

3. Hizmet Seviyeleri (SLA)

- Yerinde servis:** İstanbul'un belirtilen bölgelerinde kritik durumlara 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, açık kaynak/üçüncü taraf bileşen bağımlılıkları ve erişim sağlanamayan hâller süre hesabına dahil edilmez.

4. Kapsam Dışı Hususlar

Sıfırdan yeni yazılım/özellik geliştirme; üçüncü taraf ticari yazılım lisans bedelleri; sunucu/bulut altyapı temini; veri kurtarma; Müşteri'nin yetkisiz kod/yapılandırma değişikliği kaynaklı sorunların giderimi kapsam dışıdır ve ayrı yazılı teklif (proje) ile sağlanır.

5. Ücret ve Ödeme Koşulları

- Hizmet bedeli, uygulama ve kullanıcı 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

- Uygulamaların çalıştığı sunucu/ortam erişimini, kaynak kod depolarını ve kimlik bilgilerini güvenli biçimde ve zamanında sağlamak.
- Kullanılan ticari yazılımların lisanslarının yasal olmasını temin etmek; açık kaynak bileşenlerin lisans koşullarına uymak.
- Üretim ortamı değişiklikleri için bakım pencereleri tanımlamak ve veri yedeklerinin saklanmasından nihai olarak sorumlu olmak.

8. Fikri Mülkiyet ve Lisans

- Raryum Ürünleri** üzerindeki tüm fikri mülkiyet hakları Hizmet Veren'e aittir. Müşteri'ye, yalnızca hizmet süresince geçerli, devredilemez ve münhasır olmayan bir *kullanım hakkı* tanınır; bu hak, kaynak kodu üzerinde mülkiyet veya çoğaltma/dağıtma hakkı doğurmaz.
- Açık kaynak bileşenler kendi lisanslarına tabidir.
- Müşteri'ye özel olarak ve bedeli ayrıca ödenerek geliştirilen çıktıların hak devri, ilgili proje teklifinde ayrıca düzenlenir; aksi belirtilmedikçe Raryum'un genel araç ve kütüphaneleri devir kapsamı dışındadır.

9. Üçüncü Taraf ve Açık Kaynak Bileşenler

Açık kaynak ve üçüncü taraf yazılımların kusur, güvenlik açığı, lisans değişikliği veya desteğinin sona ermesi gibi Hizmet Veren'in kontrolü dışındaki durumlarından Hizmet Veren sorumlu tutulamaz. Hizmet Veren bu tür durumlarda makul alternatifleri önerir.

10. Yapay Zekâ Hizmetlerine İlişkin Özel Hükümler

AI danışmanlığı ve AI destekli araçların ürettiği çıktılar olasılıksal nitelik taşır; doğruluk, eksiksizlik veya belirli bir sonuç garanti edilmez. Müşteri, AI çıktılarını kritik kararlarda kullanmadan önce insan denetiminden geçirmekle yükümlüdür. Üçüncü taraf AI servis sağlayıcılarının koşulları ve ücretleri ilgili sağlayıcıya aittir.

11. 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. 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.

12. Sorumluluğun Sınırlandırılması

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

13. Garanti Reddi

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

14. Mücbir Sebep

Doğal afet, salgın, savaş, siber saldırı, kamu otoritesi kararları, enerji/internet altyapısı ve bulut/servis sağlayıcı 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.

15. 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.

16. Fesih

Taraflardan biri, diğerinin esaslı aykırılığını yazılı bildirimle 15 gün içinde gidermemesi hâlinde Sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir. Sürekli ödeme aksaması esaslı aykırılıktır. Fesih hâlinde Raryum Ürünleri'ne tanınan kullanım hakkı sona erer; Hizmet Veren, Müşteri'ye ait veri ve dokümantasyonu makul süre içinde teslim eder. Fesih, tahakkuk etmiş bedellerin ödenmesi yükümlülüğünü kaldırmaz.

17. 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.

18. 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