# AYLIK TEKNİK DESTEK SÖZLEŞMESİ

1. **TANIMLAR**

Sözleşme içerisinde geçen aşağıdaki kelime ve deyimler; içinde geçtiği metin farklı bir anlamı gerektirmedikçe, bu bölümde belirtilen anlamda kullanılacaktır.

# CEVİZLİ MAH. TANSEL CAD. BULUT PLAZA NO:12-18/20 MALTEPE / İSTANBUL adresinde mukim

**TMM BİLİŞİM SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ** bundan böyle **YÜKLENİCİ** olarak

anılacaktır.

* 1. **ZAFER MAH. ADİLE NAŞİT BULV. NO:1 ESENYURT/ İSTANBUL** adresinde mukim **4810582754** vergi

kimlik numaralı **AVCILAR** vergi dairesine kayıtlı **İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ** bundan böyle MÜŞTERİ olarak anılacaktır.

* 1. MÜŞTERİ’nin idari merkezinin olduğu yerleşik olduğu adres, bundan böyle MERKEZ olarak anılacaktır.
  2. MÜŞTERİ’nin MERKEZ adresi dışında kalan diğer adresler, ŞUBE olarak anılacaktır.
  3. YÜKLENİCİ teknik destek personeli bundan sonra SERVİS PERSONELİ olarak anılacaktır.
  4. MÜŞTERİ’nin MERKEZ ve ŞUBE’leri bünyesinde çalışan ve ilgili lokasyonlardaki bilgi teknolojileri imkânlarından yararlanan herkes, KULLANICI olarak anılacaktır.
  5. MÜŞTERİ’nin MERKEZ’inde ve ŞUBE’lerinde bilişim altyapısı için teknik destek veren ve MÜŞTERİ’nin bünyesinde çalışan personel, TEKNİK PERSONEL olarak anılacaktır.
  6. MERKEZ ve ŞUBE’lerde kullanılan ve aşağıda sayılan donanımlar SİSTEM DONANIMI olarak anılacaktır.
     1. Sunucular,
     2. Veri depolama üniteleri,
     3. Veri depolama ağı anahtarları (SAN Switch)
     4. Veri yedekleme üniteleri
  7. MERKEZ ve ŞUBE’lerde kullanılan ve aşağıda sayılan yazılımlar, SİSTEM YAZILIMI olarak anılacaktır.
     1. Sunucular üzerindeki Windows tabanlı işletim sistemleri,
     2. Sistem donanımları üzerindeki firmware ve driverlar,
     3. Microsoft System Center Operation Manager ve Microsoft tabanlı sanallaştırma çözümleri
     4. VMware tabanlı sanallaştırma çözümleri
     5. Veri depolama ve veri yedekleme yazılımları
  8. MERKEZ ve ŞUBE’lerde kullanılan ve aşağıda sayılan bilişim güvenliği sistemleri, GÜVENLİK SİSTEMİ olarak anılacaktır.
     1. Anti-virüs çözümleri
     2. Firewall (donanım ve yazılım),
     3. IPS
     4. Loglama ve Hot Spot Çözümleri
  9. MERKEZ ve ŞUBE’lerde kullanılan ve aşağıda sayılan network donanımları ve yazılımları, NETWORK SİSTEMLERİ olarak anılacaktır.
     1. Omurga ve kenar anahtarlar
     2. Access pointler ve kablosuz ağ kontrol cihazları
     3. Network yönetim yazılımları
  10. MERKEZ ve ŞUBE’lerde kullanılan ve aşağıda sayılan altyapı bileşenleri, BT ALTYAPISI olarak anılacaktır.
      1. Bakır ve fiber kablolama altyapısı
      2. Kat dağıtım, sistem ve network kabinleri
      3. Sistem odası altyapısı (iklimlendirme, yangın söndürme, kapı geçiş, yükseltilmiş döşeme)

# HİZMETİN KONUSU

* 1. Bu sözleşmenin konusu; MÜŞTERİ’nin yerleşik SİSTEM DONANIMLARI, SİSTEM YAZILIMLARI, GÜVENLİK SİSTEMLERİ VE NETWORK SİSTEMLERİ’nin teknik desteğinin, YÜKLENİCİ

sorumluluğunda ve hangi şartlarda yapılacağının hükümlere bağlanmasıdır.

# HİZMETİN KAPSAMI

* 1. Bilişim projelerimde müşterinin talebi durumunda danışmanlığın verilmesi
  2. SİSTEM DONANIMLARI için müşteri tarafından bildirilen donanımsal problemlerin tespiti ve parça değişimi hariç teknik destek verilmesi.
  3. SİSTEM DONANIMLARI için müşterinin talebi durumunda performanslarının ve yük değerlerinin belirlenmesi.
  4. SİSTEM DONANIMLARI için müşterinin talebi durumunda performanslarının iyileştirilmesi için gerekenlerin tespit edilerek ortaya konması ve fiyat teklifi verilmesi.
  5. SİSTEM YAZILIMLARI için müşteri tarafından bildirilen problemlerin tespiti ve teknik destek verilmesi.
  6. SİSTEM YAZILIMLARI için müşterinin talep ettiği güncelleme ve yamaların yüklenmesi. (Lisanslar müşteri tarafından temin edilir)
  7. GÜVENLİK SİSTEMLERİ için müşteri tarafından bildirilen donanımsal problemlerin tespiti ve parça hariç teknik destek verilmesi.
  8. NETWORK SİSTEMLERİ için müşteri tarafından bildirilen donanımsal problemlerin tespiti ve parça hariç teknik destek verilmesi.
  9. NETWORK SİSTEMLERİ için müşterinin talebi durumunda performanslarının ve yük değerlerinin belirlenmesi,
  10. NETWORK SİSTEMLERİ için müşterinin talebi durumunda performanslarının iyileştirilmesi için gerekenlerin ortaya konması ve teklif edilmesi.
  11. BT ALTYAPISI için müşterinin talebi durumunda performanslarının ve yük değerlerinin belirlenmesi,
  12. BT ALTYAPISI için müşterinin talebi durumunda performanslarının iyileştirilmesi için gerekenlerin ortaya konması ve teklif edilmesi.
  13. Verilen destek hizmetleriyle ilgili, MÜŞTERİ’nin istemesi durumunda, gereken raporların hazırlanması

# HİZMET KAPSAMI DIŞINDA KALANLAR

* 1. MÜŞTERİ’nin kullandığı veri tabanı yönetim sistemleriyle ilgili her türlü danışmanlık ve kurulum hizmeti.
  2. Bir arıza ya da problem olmaksızın destek kapsamındaki donanımların yeniden kurulması.
  3. Herhangi bir amaçla satın alınan (YÜKLENİCİ ya da başka bir firmadan) ve destek kapsamına alınacak olan donanım ve yazılımların kurulması.
  4. Mevcut bilgi teknolojileri altyapısında yapılacak olan geliştirmeler destek kapsamı dışındadır. 802.1x sisteminin devreye alınması, NAC mimarisinin kurulması gibi… YÜKLENİCİ’nin teklif ettiği geliştirmeler de bu kapsamda değerlendirilecektir.
  5. Her türlü arıza müdahale ve giderilmesi sürecinde yapılacak çalışmalarda parça gereksinimleri kapsam dışında olup, gereksinim duyulan parçalar ayrıca faturalandırılacaktır.
  6. Client’lardan gelecek arıza bakım veya destek kapsamında yapılması gereken HelpDesk çalışmaları kapsam dışındadır.
  7. Müşteri ile yapılan sözleşeme kapsamı ürünler haricinde yeni ürün ve hizmetler için projelendirme, tedarik, kurulum, kurulum sonrası hizmetler için ayrıca teklif sunulacaktır.
  8. Network tarafında aktif cihazların dışındaki yapısal kablolama ile ilgili yeni kablo çekilmesi, mevcut yapısal kabloların farklı noktaya taşınması, düzenleme gibi çalışmalar sözleşme kapsam dışındadır.
  9. Yeni proje çalışmaları kurum talebi ile birlikte ayrıca yapılacak analiz ve değerlendirme ile birlikte projelendirilip teklif sunulacak ve teklifin onayı ile birlikte talep için çalışma yapılacaktır.
  10. Kurum tarafından tedarik edilmiş donanımların kurulumları ve sistem entegrasyonları için hizmet kapsam dışında ayrıca değerlendirilecektir.
  11. YÜKLENİCİ dışında bir firmadan, satın alınan hizmetler kapsamında (örneğin sayfa başı anlaşması kapsamında alınan yazıcılar…), hizmet sağlayıcı firmalar tarafından temin edilen ve MÜŞTERİ’nin MERKEZ ya da ŞUBE’lerinde çalışan her türlü donanım ve bu donanımların her türlü problemi hizmet kapsamı dışındadır.
  12. Donanım garantisi, bu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Donanım garantileri, üretici tarafından sağlanmalıdır.
  13. Elektrik, kesintisiz güç kaynağı ve benzeri bileşenlerden kaynaklanan problemlerin çözümü bu sözleşmenin kapsamı dışındadır.
  14. YÜKLENİCİ’nin yazılı onayı olmaksızın; SERVİS PERSONELİ dışında kalan üçüncü şahıslar tarafından yapılan teknik müdahalelerden kaynaklanan problemler hizmet kapsamı dışındadır Burada bahsedilen teknik müdahale, standart kullanım prosedürü dışında kalan her türlü işlemdir. Yeni donanım ekleme, işletim sistemi kurma, SİSTEM ayarları değişikliği, SİSTEM’i etkileyebilecek uygulama yükleme gibi müdahalelerden kaynaklanan problemler teknik destek kapsamı dışındadır.

# HİZMET BEDELİ

* 1. Sözleşme kapsamında verilen aylık hizmet bedeli, EK-1’deki Hizmet Bedeli tablosunda belirtilmiştir.
     1. Mesai saatleri içinde uzaktan destek (telefon, mail, uzak bağlantı) verilecektir.
  2. Mesai saatleri (resmi tatil günleri dışında, haftaiçi 09:00-17:00; arefe günleri 09:00-14:00) dışında verilecek olan hizmetler ve ek yerinde hizmet talepleri için birim saat fiyatı 1.500,00 TL+KDV’dir. EK yerinde yapılan destek faaliyetlerinde destek hizmeti, teknik personelin Üniversite binasına girdiği andan başlar. Bu anın tespitinde üniversite kayıtları esas alınır
  3. Toplam Hizmet Bedeli, hizmetin verildiği ayın son günü fatura edilir ve en geç her ayın 15’ne kadar MÜŞTERİ tarafından ödenir. Hizmet bedelinin belirlenen süre içerisinde ödenmemesi halinde YÜKLENİCİ işbu sözleşmeyi tek taraflı ve bildirimsiz olarak feshedebilir ve 11.2 maddede düzenlenen tüm hak ve alacakları ile kar kayıplarını derhal MÜŞTERİ’den talep ve tahsil edebilir.
  4. Sözleşme kapsamı dışında kalan hizmetler için ayrıca hizmet bedeli faturalanır.
  5. MÜŞTERİ tarafından zamanında yapılmayan ödemeler için yasal faiz oranı tahakkuk ettirilecektir.

# HİZMETİN VERİLİŞ ŞEKLİ

* 1. MÜŞTERİ, hizmet talebini; YÜKLENİCİNİN telefon, faks, e-mail ya da posta yoluyla SERVİS PERSONELİ’ ne bildirecektir.
  2. MÜŞTERİ, hizmet talep edecek personelini önceden YÜKLENİCİ’ye bildirecektir. Bildirilmemesi durumunda; hizmetin verilebilmesi için sözleşmede imzası bulunan kişiden onay (Faks ya da e-posta yoluyla) alınacaktır.
  3. Hizmet talebi SERVİS PERSONELİ’ne ulaştıktan sonra, SERVİS PERSONELİ, soruna müdahale ettiğine dair ilgili kişiye bir e-posta gönderir. E-postanın gönderildiği saat, müdahalenin başladığı saat olarak baz alınır. Sorun, telefonla ya da uzaktan erişim yoluyla çözülebilir. Bu servis, sorun çözüldüğünde, MÜŞTERİ’nin de onayıyla, kapatılır. Sorunun çözüldüğü saat, müşterinin onay verdiği saattir.
  4. Sorunun telefon ya da uzaktan erişim yoluyla çözülemeyeceğine kanaat getirildiğinde ise YERİNDE DESTEK HİZMETİ istenip istenmediği sorulur. MÜŞTERİ’den onay alındığında YERİNDE DESTEK HİZMETİ prosedürüne uygun servis açılır.
  5. Hizmet talebi, YÜKLENİCİ’ ye ulaştıktan sonra mümkün olan en kısa süre içerisinde MÜŞTERİ’nin talebine cevap verilecek ve sorunun çözülmesi yoluna gidilecektir.
  6. Onarım için gereken süreler, MÜŞTERİ’ye bildirilecektir. Garanti kapsamındaki ürünlerin onarımı, üretici tarafından gerçekleştirileceği için YÜKLENİCİ’nin sorumluluğu dışındadır.

# YOL VE KONAKLAMA GİDERLERİ

* 1. İstanbul dışı hizmetlerde yol ve konaklama ücreti MÜŞTERİ’den talep edilir.

# HİZMETİN BELGELENMESİ

* 1. Verilen hizmet, SERVİS PERSONELİ tarafından doldurulan SERVİS FORMU ile belgelenir. Servis formunda, verilen hizmete dair tüm bilgiler belirtilecektir ve MÜŞTERİ’deki ilgiliye imzalatılacaktır veya mail olarak onay alınacaktır.
  2. SERVİS FORMU’nun bir nüshası MÜŞTERİ’de kalacaktır.

# MÜŞTERİ’NİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

* 1. MÜŞTERİ, hizmet talep etmek üzere bir personel atayacak olup bu kişinin isim-soy isim-a-mail adresi ve sair bilgilerini YÜKLENİCİ’ye yazılı olarak derhal bildirecektir. Personelin değiştirilmesi halinde yeni personele ilişkin bilgiler de yazılı olarak bildirilmek zorundadır.
  2. Hizmet talebinde bulunan MÜŞTERİ personeli, SERVİS PERSONELİ’ne, gereken tüm bilgileri vermekle yükümlüdür.
  3. Uzaktan erişim talep edilmesi durumunda gereken tüm donanımsal ve yazılımsal altyapı MÜŞTERİ tarafından sağlanacaktır.
  4. SERVİS PERSONELİ’nin çalışması için gereken ortam, MÜŞTERİ tarafından sağlanacaktır.
  5. MÜŞTERİ, YÜKLENİCİ’ye haber vermeden ve izni olmaksızın bilişim altyapısında değişiklik yapmayacaktır aksi halde doğacak olan zararlardan ve sistemin iyileştirilemeyerek YÜKLENİCİ tarafından hizmet verilememesi veya beklenen performansın sağlanamaması halinde YÜKLENİCİ sorumlu olmayacaktır ve iş bu sözleşme ile belirlenen ücrete hak kazanacaktır.
  6. MÜŞTERİ, SERVİS PERSONELİ dışında kalan üçüncü şahısların bilişim altyapısına teknik müdahalesine izin vermeyecektir.
  7. MÜŞTERİ, sözleşme kapsamına giren donanım ve yazılımlara yetkisiz müdahaleyi engellemek için gereken tüm siber güvenlik politikalarını ve sistemlerini devreye almak ve işletmekle yükümlüdür. Olası siber güvenlik açıklarından kaynaklanan kayıplardan ve zararlardan YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.
  8. Gereken elektrik altyapısının sağlanması ve güvenlik altyapısının (topraklama, jeneratör, kesintisiz güç kaynağı gibi...) sağlanması müşterinin sorumluluğundadır.
  9. Gereken iş güvenliği ortamının ve yapılacak çalışma için gereken minimum çalışma koşullarının (elektrik altyapısı, aydınlatma, topraklama gibi...) sağlanması MÜŞTERİ’nin sorumluluğundadır. Bu konularda yaşanan eksikliklerden dolayı yaşanacak gecikmelerden YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.

# SÖZLEŞMENİN SÜRESİ

* 1. İşbu sözleşme imza tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süre ile geçerlidir. Sürenin bitimine en az 15 (on beş) gün kala taraflardan biri yazılı olarak sözleşmeyi feshettiğini karşı tarafa bildirmez ise taraflar sürenin 1 (bir) yıl uzamış olduğunu ve müteakip yıllarda da aynı süre ve şekilde sözleşme feshedilmez ise sözleşme her yıl 1 (bir) yıl süre ile uzamış sayılacaktır.
  2. Taraflardan biri fesih bildiriminde bulunmazsa, sözleşme bedeli yıllık (TEFE+TÜFE)/2 oranında artarak kendiliğinden 1 (bir) yıl daha uzar.

# SÖZLEŞMENİN FESHİ

* 1. YÜKLENİCİ ve MÜŞTERİ, en az 15 gün önceden haber vermek kaydı ile işbu sözleşmeyi sözleşme süresinin sona ermesinden evvel de tek taraflı feshedebilirler. Sözleşmenin bu şekilde feshi halinde YÜKLENİCİ ve MÜŞTERİ herhangi bir menfi ve müspet zarar ve ziyan vs. talebinde bulunmayacağını kabul beyan ve taahhüt etmektedir.
  2. MÜŞTERİ’nin işbu sözleşmede belirlenen yükümlülüklerinden herhangi birisine aykırı davranması, YÜKLENİCİ’nin sözleşme ile üstlendiği edimlerini yerine getirmesine fiili olarak imkân vermemesi, sisteme 3. Kişilerin müdahalesine izin verilmesi ve sair hallerde YÜKLENİCİ sözleşmeyi haklı nedenle derhal feshedilebilir. Sözleşmenin bu şekilde feshi halinde YÜKLENİCİ, kar kaybı olarak sözleşme süresi sonuna kadarki bedellere hak kazanacağı gibi ayrıca menfi ve müspet zarar ve ziyanını da MÜŞTERİ’den talep edebilecektir.

# DİĞER

* 1. Sözleşme, bu madde dâhil toplam 12 (on iki) maddedir. İş bu sözleşme …./…./ tarihinde 2 (iki) nüsha

olarak imzalanmıştır.

* 1. Sözleşmeden kaynaklanan damga vergisi, MÜŞTERİ tarafından karşılanacaktır.

**TMM BİLİŞİM SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

**İSTANBUL ESENYURT ÜNİVERSİTESİ**

**EK-1 TEKNİK DESTEK ÜCRETLERİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aylık Teknik Destek Fiyat Teklifi** | | | | |
| **Ürün** | **Ürün Açıklaması / Detayı** | **Birim Fiyat** | **Adet** | **Toplam Fiyat** |
| Aylık Teknik Destek | **Bilişim Destek (Aylık)**   * İstanbul Esenyurt Üniversitesi envanterinde bulunan ana bilişim ürünlerine arıza durumunda destek * Müşteri tarafından bildirilen problemlerin tespiti ve parça hariç teknik destek verilmesi | 9.000,00 TL | 1 Ay | 9.000,00 TL |
| **Aylık Teknik Destek Bedeli (TL ve KDV Hariç)** | | | | **9.000,00 TL** |

**NOT: Fiyata KDV dâhil değildir.**