

YILLIK BAKIM ve DESTEK HİZMET SÖZLEŞMESİ

İşbu Yıllık Bakım ve Destek Hizmet Sözleşmesi ("Sözleşme") imzalandığı tarih 'de aşağıda bilgileri yer alan taraflar arasında akdedilmiştir.

1. TARAFLAR

1.1. Hizmet Sağlayıcı: 37 Bilişim San. Tic. Ltd. Şti. ("Sağlayıcı")

Adres: Kastamonu Üniversitesi, Teknoloji Geliştirme Bölgesi (Teknokent) No:15/11 Ofis:104 Merkez Kastamonu

Vergi: Kastamonu VD. 0012102743

E-posta: bilgi@37bilisim.com

Telefon: 0366 6060 663

1.2. Müşteri: [Müşteri Ünvanı] ("Müşteri")

Adres: [Adres]

Vergi: [Vergi Dairesi / No]

E-posta: [E-posta]

Telefon : [Telefon]

Yetkili: [Ad Soyad / Unvan]

2. TANIMLAR

Bu Sözleşme'de geçen;

- 2.1 Sistem/Ürün: Sağlayıcı tarafından Müşteri'ye faturalanmış olan ilgili yazılım ve uygulamalar.
- 2.2 Modül/Uygulama: Müşteri tarafından aktif olarak kullanılan ve Sağlayıcı tarafından desteklenen her bir işlevsel ürün bileşeni.
- 2.3 Ticket: ticket.37bilisim.com üzerinden veya yazılı olarak e-posta ile kayıt altına alınan destek talebi.
- 2.4 Uzaktan Destek: Uzak bağlantı ile yapılan teşhis, yönlendirme, eğitim ve destek çalışmaları.
- 2.5 Yerinde Hizmet: Müşteri lokasyonunda yapılan destek/eğitim çalışmaları.
- 2.6 Hızlı Destek: Telefon/WhatsApp/canlı destek gibi kanallardan, talebin sınıflandırılması ve hızlandırılması amacıyla sağlanan iletişim.

3. SÖZLEŞMENİN KONUSU

Bu Sözleşme; Müşteri'nin Sistem/Ürün'ü için bakım, güncelleme, teknik destek ve ilgili hizmetlerin, aşağıdaki kapsam, limit, ücretlendirme ve işletim esaslarına göre Sağlayıcı tarafından sunulmasına ilişkindir.

4. SÜRE, YENİLEME ve FESİH

- 4.1. Sözleşme süresi, imza tarihinden itibaren 12 (on iki) aydır ("Sözleşme Dönemi").
- 4.2. Taraflardan herhangi biri, Sözleşme Dönemi bitiminden en az 30 (otuz) gün önce yazılı bildirimde bulunmadığı takdirde Sözleşme aynı koşullarla 1 (bir) yıl otomatik olarak yenilenir.
- 4.3. Müşteri'nin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya Sözleşme hükümlerine aykırılığı halinde Sağlayıcı, yazılı ihtar ile 7 (yedi) gün süre tanıyarak aykırılığın giderilmesini talep edebilir; giderilmemesi halinde Sözleşme'yi feshedebilir.
- 4.4. Fesih halinde, fesih tarihine kadar doğmuş hizmet bedelleri ve sair alacaklar muaccel olur.

5. HİZMET BEDELİ, FATURALANDIRMA ve KUR ESASI

- 5.1. Bakım/Destek hizmeti yıllık olarak sağlanır; bedeli aylık tahsil edilmek üzere Türk Lirası cinsinden faturalandırılır.
- 5.2. Aylık bedel, Müşteri'nin aktif Modül/Uygulama sayısına göre aşağıdaki şekilde belirlenir:

Aktif Modül/Uygulama Sayısı	Aylık Bedel (USD) + KDV
1 – 10 Modül/Uygulama (Maks.10 kullanıcı)	1,000 USD + KDV

11 - 20 Modül/Uygulama (Maks.20 kullanıcı)	1,600 USD + KDV
21 - 50 Modül/Uygulama (Maks.50 kullanıcı)	2,400 USD + KDV
50+ Modül/Uygulama veya 50+ kullanıcı	Teklif isteyiniz.

- 5.3. TL çevrimlerinde, Sözleşme'nin imzalandığı tarihteki TCMB döviz satış kuru esas alınır. TL karşılığı, Sözleşme Dönemi boyunca 12 ay sabit tutulur.
- 5.4. Tüm hizmetlerde KDV oranı yürürlükteki mevzuata göre uygulanır (varsayılan %20).
- 5.5. 1 saatten az süren uzaktan destek çalışmaları 1 saat olarak ücretlendirilir (limit tüketiminde de aynı kural geçerlidir).
- 5.6. Standart (sözleşmesiz) hizmetlerde, hizmet öncesinde teklif/onay süreci uygulanır; sözleşmeli hizmetlerde kapsam dışı talepler ayrıca tekliflendirilir.
- 5.7. Modül/Uygulama sayısındaki artışlar, takip eden fatura döneminden itibaren ilgili kademeye göre bedelin güncellenmesini gerektirir. Modül/Uygulama sayısındaki azalışlar, ancak Sözleşme Dönemi sonunda yenileme aşamasında dikkate alınır (tarafların yazılı mutabakatı saklıdır).
- 5.8. Ödeme vadesinin aşılması halinde, Sağlayıcı destek hizmetlerini askıya alma hakkını saklı tutar; gecikme halinde uygulanacak temerrüt faizi ve masraflar, yürürlükteki mevzuat hükümlerine tabidir.

6. HİZMET KAPSAMI

Sözleşme kapsamında Sağlayıcı aşağıdaki hizmetleri sağlar:

- 6.1. Yazılım Güncellemeleri: Yayınlanan güncellemelerin uygulanması.
- 6.2. Teknik Destek Erişimi: Ticket ve e-posta üzerinden destek; sözleşmeli müşteriler için ayrıca hızlı destek kanalları.
- 6.3. Bulut Yedekleme: QPortal veritabanı ve program verilerinin ayda 1 yedeklenmesi. (Medya ve dosya ekleri kapsam dışıdır.) Yedekleme, Müşteri'nin kendi yedekleme sorumluluğunu ortadan kaldırmaz; yedeklerin saklama süresi ve geri yükleme önceliği Sağlayıcı operasyon planına tabidir.
- 6.4. Felaket Senaryosu Desteği: Sunucu arızası veya sistem çökmesi halinde yeniden kurulum ve devreye alma desteği (kapsam dahilindeki bileşenler için).
- 6.5. Sistem Takibi: Kritik güncellemelerin takip edilmesi ve gerekli hallerde bilgilendirme.
- 6.6. Yeni Geliştirmelerde İndirim: Sözleşme süresince talep edilecek yeni yazılım/ek modül/özel geliştirme ve majör güncellemelerde hizmet bedeli üzerinden %40 indirim.

7. DESTEK KANALLARI, YANIT HEDEFLERİ ve ÜCRETLENDİRME

- 7.1. Tüm destek talepleri kayıt altına alınmak üzere öncelikle ticket.37bilisim.com üzerinden veya destek@37bilisim.com adresine yazılı olarak iletilir.
- 7.2. Hızlı Destek (telefon/WhatsApp/canlı destek) yalnızca sözleşmeli müşterilere sunulur ve ticket kaydını ikame etmez; talebin hızlandırılması ve sınıflandırılması amacı taşır.
- 7.3. Yanıt hedefleri (iş günü): Sözleşmesiz taleplerde 3 - 7 gün, sözleşmeli taleplerde 1-3 gün. Bu süreler hedef olup, talebin niteliği ve üçüncü taraf bağımlılıklarına göre değişebilir.
- 7.4. Destek hizmet saatleri, aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça hafta içi 09:00 - 18:00 (Türkiye saati) olarak uygulanır. Bu saatler dışındaki talepler, ilk iş gününde değerlendirilir; acil müdahale gerektiren durumlarda ayrı teklif/ücretlendirme yapılabilir.
- 7.5. Yerinde hizmetlerde, Kastamonu ve İstanbul dışındaki şehirlerde yol ve konaklama giderleri Müşteri'ye aittir. 100 km üzeri mesafelerde yol gideri uçak bileti üzerinden hesaplanabilir.

8. KULLANIM ÜST SINIRI (SÖZLEŞME DAHİLİ LİMİT)

- 8.1. Sözleşme kapsamındaki eğitim ve destek hizmeti, her fatura dönemi için aylık toplam 30 (otuz) ticket/e-posta ve 10 (on) saat uzaktan eğitim/destek ile sınırlıdır.

- 8.2. Hızlı destek kapsamında yapılan telefon, whatsapp, canlı destek görüşmeleri, uzaktan destek süresine dahil edilerek süre tüketir.
- 8.3. Üst sınırın aşılması halinde, ek çalışmaya başlamadan önce Müşteri bilgilendirilir; Müşteri onayı alınarak ilgili birim fiyat üzerinden ayrıca ücretlendirme yapılır.
- 8.4. Üst sınırlar kurum bazında uygulanır (kullanıcı/şube bazında ayrı ayrı tanımlanmaz). Aynı konuda tekrarlayan talepler tek ticket altında birleştirilebilir.

9. KAPSAM DIŞI HİZMETLER

Aşağıdakiler kapsam dışıdır ve ayrıca tekliflendirilir:

- 9.1 Yeni modül geliştirme, kapsam genişletme, büyük ölçekli entegrasyon ve proje işleri- Üçüncü taraf yazılım/servis/lisans/altyapı kaynaklı problemler (e-fatura/e-irsaliye sağlayıcıları, işletim sistemi, ağ, donanım vb.)
- 9.2 Medya ve dosya eklerinin yedeklenmesi ve geri yüklenmesi
- 9.3 Müşteri veya üçüncü kişilerce yapılan yetkisiz müdahalelerden doğan arızalar
- 9.4 Veri kurtarma işleri, log incelemesi ile kapsamlı kök neden analizleri (gerektiğinde ayrıca tekliflendirilir)

10. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 10.1. Müşteri; Sistem'e ilişkin erişim, kullanıcı yetkileri, ağ/cihaz güvenliği ve lisans sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür.
- 10.2. Uzaktan destek için gerekli erişimlerin sağlanması, yetkili irtibat kişinin belirlenmesi ve taleplerde yeterli bilgi/log/ekran görüntüsü paylaşılması Müşteri sorumluluğundadır.
- 10.3. Müşteri, Sağlayıcı'nın yazılı onayı olmaksızın sistem üzerinde yapılacak değişikliklerin hizmet kalitesini etkileyebileceğini kabul eder.

11. GİZLİLİK ve KİŞİSEL VERİLER

- 11.1. Taraflar, Sözleşme kapsamında öğrendikleri her türlü ticari ve teknik bilgiyi gizli tutar.
- 11.2. Kişisel verilerin işlenmesi ve korunması bakımından taraflar yürürlükteki mevzuata (KVKK dahil) uygun hareket eder. Sağlayıcı, hizmet sunumu için zorunlu olmayan verileri talep etmez.

12. SORUMLULUĞUN SINIRI

- 12.1. Sağlayıcı, dolaylı zararlar, kar kaybı, iş kaybı, veri kaybı ve benzeri sonuçlardan sorumlu değildir.
- 12.2. Sağlayıcı'nın işbu Sözleşme kapsamındaki toplam sorumluluğu, kusuru oranında olmak üzere, Sözleşme kapsamında Müşteri tarafından son 3 (üç) ayda ödenen toplam hizmet bedeli ile sınırlıdır.
- 12.3. Sistem kesintileri; üçüncü taraf servisler, internet sağlayıcıları, sağlayıcının müşteriye işlemler için müdahale edecek ortamın sağlanamaması, donanım arızaları, elektrik kesintileri ve mücbir sebepler nedeniyle oluştuğunda Sağlayıcı sorumluluk kabul etmez.

13. MÜCBİR SEBEP

Tarafların kontrolü dışında gelişen doğal afet, savaş, grev, yangın, salgın, resmi makam kararları ve benzeri mücbir sebepler halinde tarafların yükümlülükleri, mücbir sebep süresince askıya alınır.

14. UYUŞMAZLIK ve YETKİ

İşbu Sözleşme Türk Hukuku'na tabidir. Uyuşmazlıkların çözümünde Kastamonu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

15. FİKRİ MÜLKİYET

- 15.1. Sistem/Ürün ve dokümantasyonun tüm fikri mülkiyet hakları Sağlayıcı'ya aittir. Müşteri, Sözleşme süresince kullanım hakkını haiz olup, tersine mühendislik, kopyalama, çoğaltma ve yetkisiz devri yapmayacağını kabul eder.
- 15.2. Özel geliştirmeler için ayrıca yazılı mutabakat olmadıkça, geliştirme çıktılarının mülkiyeti Sağlayıcı'da kalır; Müşteri'ye kullanım lisansı tanınır.

16. BİLDİRİMLER

Tarafların bu Sözleşme kapsamındaki bildirimleri, 1. maddede yer alan adreslere ve e-posta adreslerine yapılır. E-posta ile yapılan bildirimler yazılı bildirim hükmündedir. Adres/e-posta değişiklikleri yazılı olarak karşı tarafa bildirilmedikçe eski adreslere yapılan bildirimler geçerli sayılır.

17. BÜTÜNLÜK, DEĞİŞİKLİK ve DEVİR

- 17.1. Bu Sözleşme ve ekleri taraflar arasındaki tüm mutabakatı oluşturur. Sözlü beyanlar bağlayıcı değildir.
- 17.2. Sözleşme değişiklikleri ancak yazılı mutabakat ile geçerlidir.
- 17.3. Müşteri, Sağlayıcı'nın yazılı izni olmaksızın Sözleşme'yi devredemez. Sağlayıcı, hizmetin ifası için alt yüklenici kullanabilir.

EK-1: HİZMET ve KANAL KARŞILAŞTIRMASI

Hizmet / Kanal	Standart (Sözleşmesiz)	Sözleşmeli (Müşteri)
Yazılım & Geliştirme - Adam/Gün (5 Saat)	1,000 USD	600 USD
Yazılım & Geliştirme - Saat/Adam	400 USD	240 USD
Akademi (akademi.37bilisim.com)	Yok	Var (Ücretsiz ve Sınırsız)
Hızlı Destek (Telefon/WhatsApp/Canlı) (destek.37bilisim.com)	Yok	Var (Ücretsiz - limitli)
Teknik Destek (Ticket/E-posta) ticket.37bilisim.com destek@37bilisim.com	Var (Yanıt: 3-7 gün)	Var (Öncelik: 1-3 gün)
Uzaktan Eğitim ve Destek - Saat/Adam	200 USD	Var (Ücretsiz - limitli)
Yerinde Eğitim ve Destek - Gün/Adam	1,000 USD	600 USD

Ek Not: Yukarıdaki fiyatlar KDV hariçtir, Sözleşme içi limit aşımı, aylık toplam 30+ ticket/e-posta veya 10+ saat uzaktan eğitim/destek süresinin aşılması halinde oluşur. Limit aşımı halinde ek çalışmaya başlamadan önce Müşteri bilgilendirilerek onay alınır ve ilgili birim fiyat üzerinden ayrıca ücretlendirilir.

İMZA ve KAŞE

Aktif Modül/Uygulama Sayısı	_____
Uygulanan Aylık Bedel (USD) + KDV	_____
İmza Tarihindeki Kur ile Aylık Bedel (TL) + KDV	_____ TL
Sözleşme Başlangıç ve Bitiş Tarihleri	/ / 2026 - / / 2026
HİZMET SAĞLAYICI	MÜŞTERİ
37 Bilişim San. Tic. Ltd. Şti. Kaşe/İmza:	[Müşteri Ünvanı] Kaşe/İmza: