

SERVİS & BAKIM SÖZLEŞMESİ

Bu sözleşme Sinbad Turizm İnşaat Bilgisayar İthalat İhracat Ticaret Limitet Şirketi (bundan sonra **Fethiye.NET** olarak anılacaktır) ile
(bundan sonra Müşteri olarak anılacaktır) arasında yapılan bakım ve servis anlaşmasıdır.

A. SÖZLEŞME KONUSU: İş bu sözleşmede belirtilmiş olan adresinde kurulu bilgisayar sistemlerinin FETHİYE.NET tarafından yapılacak olan bakım ve servis işidir.

B. SÖZLEŞME KAPSAMI: Müşterinin adresinde bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerine yerinde yapılacak periyodik bakım ve Müşterinin isteği doğrultusunda acil müdahaleyi anlaşma kapsamına alınan bilgisayar ve çevre birimlerini kapsayacaktır.

C. SÖZLEŞMENİN AMACI:

- 3 ayda bir yapılan periyodik bakımlar sonucu bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerinde arızalar tespit edilerek ileride meydana gelebilecek muhtemel arızaların giderilmesi sağlanır.
- Arızalara anlaşma çerçevesinde saptanan süre içinde müdahale edilerek sistemin kesintisiz çalışması sağlanır. (Server, network alt yapısı gibi tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde belirlenen süre içerisinde hizmet verilmesi amaçlanır.)
- Tüm anlaşmalı Müşterilere ücretsiz telefon desteği verilir.
- Kullanıcı bazında network kartı ayarları, diskin partition yapısı, diskteki boş ve dolu alanlar, tanımlı yerel ve ağ yazıcıları gibi detaylı bilgiler bir rapor halinde Müşteriye sunulur.
- Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve aksaklıkların giderilmesi amaçlanır.
- Bilgi teknolojisi alanında ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerini vermeyi, istek doğrultusunda mevcut sistemlerinin iyileştirilmesi için fizibilite raporları hazırlamayı, bu konuda önerilerde bulunmayı amaçlar.
- Periyodik bakımlarda makinelerin genel temizliği ve sistemin daha iyi bir performansta çalışabilmesi için gerekli ayarlar ve bakımlar yapılır.
- Belirtilen destek kapsamı dâhilinde Microsoft Windows 95-98-ME-2000-XP, Microsoft Windows NT 4.0, Microsoft Windows 2000/2003 Server, Microsoft Terminal Server, Microsoft Proxy / ISA Server, Microsoft IIS Server, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server, Microsoft Fax Server bakım, yönetim ve her türlü desteğin verilmesi amaçlanır.

D. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ: Müşteri ile Fethiye.NET arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi, imza edildiği tarihten başlamak üzere on iki (12) ay süre ile geçerlidir.

E. BAKIM KOŞULLARI:**· GENEL ŞARTLAR**

1. 4 ayda bir periyodik bakım yapılır.
2. Periyodik bakımlar pazar ve resmi tatil günleri dışında 09:00 ile 18:00 saatleri arasında Fethiye.NET Teknik Servis Elemanları tarafından verilecektir.
3. Müşteri bulunulan ay içerisinde sistem başına 1 (bir) kez servis isteme hakkına sahiptir. Sonraki servisler sözleşme dışı olup yol + servis ücretine tabi tutulacaktır.
4. Servis isteme hakkı başka bir ay için devredilemez.
5. Bu anlaşma bedava telefonda destek hakkını da içerir.
6. Arıza faksı ya da telefon iletisi mesai saati bitiminde geldi ise, servis isteği bir sonraki günün mesai başlangıcında yapılmış sayılacaktır.
7. Periyodik bakım için iki gün öncesinden Müşteriye haber verilecektir.
8. Fethiye.NET ilk bakımda sistemi test edecek, bakım sırasında tespit edilecek arızanın onarımı mümkün olmadığı takdirde Fethiye.NET parçayı garanti kapsamı dışında ise bedeli Müşteri tarafından ödenmek şartıyla değiştirebilecektir.
9. Bakım onarımı uzun süreceği tahmin edilen ya da mekândaki imkânların cihazın bakım ve onarım için yeterli olmaması durumunda arızalı cihaz Fethiye.NET Teknik Destek Merkezine alınacaktır. Cihaz sevkıyatı Müşteri tarafından yapılacaktır.
10. Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar anlaşma kapsamı dışındadır. İstenirse ücreti mukabilinde bakım anlaşması kapsamına dâhil edilecektir.
11. Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır.

· KORUMA BAKIMI VE DANIŞMANLIK

1. Bilgisayar ve donanımların periyodik olarak belirlenen tarih ve servis adedince yerinde iç ve dış temizliği, virüs kontrolü, takılı dâhili ve harici cihazların kontrolü, bakımı ve onarımı yapılacaktır.
2. Bakım anlaşması kapsamına alınan tüm PC, Server, kişisel ve ağ yazıcıları, yedekleme üniteleri vb. cihazlara bakımı yapılacak. (Power supply, işlemci ve ekran kartı fanları üzerinde biriken tozlar soğutma sistemine engel olacağından, donanımların yanmasına, ömürlerinin azalmasına ya da sıklıkla kilitlemelere sebep olmaktadır, anlaşma çerçevesinde belirlenen süreler içinde yapılan periyodik bakımlar iç ve dış temizlikler sayesinde önlenmiş olur.)
3. Sadece genel bakım yapılacak, makinelerin genel temizliği (virüs ve gereksiz dosyalar), ScanDisk - Defrag vb. kontrollerin yapılması sağlanacaktır. Bakım günleri haricinde meydana gelebilecek arızalara müdahale edilmeyecektir.

F. SERVİS ALICININ SORUMLULUKLARI:

- Bilgisayar sisteminin direk gün ışığına, 50 °C derecenin üzerinde ısıya, toza, rutubete, asit ve amonyak buharına maruz kalmayacak bir ortam tesisi Müşteri tarafından temin edilecektir. Sistemin içerisine sıvı maddeler dökülmemesi gerekir. Şehir şebekesinde meydana gelebilecek ani voltaj değişikliklerine karşı regülatör veya gerekirse kesintisiz güç kaynağı (Online UPS) kullanılması Müşterinin yararınadır.
- Fethiye.NET haberi olmaksızın sözleşme kapsamındaki ürünler sözleşmede belirtilen adres dışına taşınmayacak, kapakları açılmayacak, bakım ve onarımları başka kişi ya da kuruluş tarafından yapılmayacak.
- Müşteri, bilgisayar ve donanımları için gereken elektrik kablo ve tesisatlarında topraklamayı sağlayacaktır.
- Periyodik koruyucu bakımın yapılması, arıza-hasarların giderilmesi için gelen teknik servis elemanlarına gereken her türlü kolaylığı ve yardımı sağlar.
- Arıza bildirimlerini, Fethiye.NET'in merkezine direkt olarak anında bildirir.
- Hasarlarda gerekli kurtarma ve koruma tedbirlerini alır, bu amaçla kendisine bildirilen önerilere uyar.
- Bakım sözleşmesi altındaki sistemlerine yeni ilaveler yaptırmak isterse Fethiye.NET'e haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dâhil edilir.

G. SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞINDA OLAN HÜKÜMLER:

- Sistemin hard diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt vb. özel amaçla yazılmış programlar iş bu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Bu programların arızası durumunda gerektiğinde ücret, Müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla servislerinden destek alınacaktır.
- Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, yazıcı şeritleri sözleşme kapsamı dışında tutulmuştur.
- Her türlü kaza, yangın, yıldırım, voltaj değişiklikleri, infilak, terör; yıkma kurtarma ve söndürme, doğal afet, grev, lokavt, her türlü askeri sivil hareketlerden kaynaklanan hasar ya da arızalar nedeni ile gereken bakım onarım sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihaz ve donanımların dış yüzeyinde oluşacak sıyrık, çizik vb. kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihazdan veya virüsten kaynaklanan bilgi kayıpları Fethiye.NET sorumluluğunda değildir.
- Bakım-Onarım sözleşmesinden önceki sistemin ve çevre donanımların yeniden konfigüre edilmesi, sistemin yeniden yüklenmesi sözleşme kapsamı dışındadır.
- Servis sağlayıcı şirketin önceden var olduğuna dair bilgisi olsun veya olmasın, sözleşmenin başlangıcında kullanıcı ya da temsilcilerince sözleşme kapsamındaki sistem ve donanımlarında önceden var olduğu bilinen kusur, eksiklik ve bozukluklar ve bunlardan oluşan hasar ve zararlar sözleşme kapsamının dışındadır.

H. ÜCRET ÖDEME: Aşağıda belirtilen sözleşme fiyatları Fethiye.NET'e Müşteri tarafından / / 200... - / / 200... tarihleri arasında peşin veya 1 aylık çek karşılığı ödenecektir.

İş bu sözleşme dört (4) sayfa ve ek sayfadan ibaret olup, iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş ve taraflar arasında imza altına alınmıştır.

Toplam Ücret :

PC Sayısı :

Server Sayısı :

Yazıcı Sayısı :

UPS Sayısı :

Diğer Aygıtlar :

Bakım Sözleşmesinin Yapıldığı Tarih : / / 200...

Bakım Sözleşmesinin Bittiği Tarih : / / 200...

Fethiye.NET Adına

Müşteri Adına

