

# BİLGİSAYAR PC SERVİS ve BAKIM SÖZLEŞMESİ

## 1. SÖZLEŞME KONUSU ve ÇALIŞMA SINIRLARI:

İş bu sözleşmede belirtilmiş olan adresinde kurulu bilgisayar ve çevre birimleri sistemlerinin BEMSİS tarafından yapılacak olan bakım, destek, servis ve danışmanlık işidir. **Madde E'de** hizmetlerin açılımı yapılmıştır.

Bu anlaşma yukarıda belirtilen adreste faaliyet gösteren **Müşteriye** ait bilgisayarlar ve çevre birimleri için geçerli olup, taraflar arasındaki iş ilişkisi devam ettiği sürece konuyla ilgili başka gerçek veya tüzel kişilere bu adreste iş vermeyeceğini kabul eder.

## 2. 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. Müşterinin firmasında bulunan ve anlaşmaya dahil edilen **bilgisayar ve çevre birimlerine ait liste EK-1'de belirlenmiştir**. Anlaşma dışında kalan bilgisayar ve çevre birimlerinden servis ücreti talep edilecektir.

## C. SÖZLEŞMENİN AMACI:

- Genel Şartları (E) bölümünde belirtilen süreler çerçevesinde yapılacak periyodik bakımlar sonucu bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerindeki var olan arızalar tespit edilerek ileride meydana gelebilecek muhtemel arızaların giderilmesi sağlanır.
- Periyodik bakım dışında Müşterinin ihtiyacı olduğunda teknik servis isteminde bulunmasıyla arızalara anlaşma çerçevesinde belirtilen şartlarla müdahale edilerek sistemin kesintisiz çalışması sağlanır.
- Tüm anlaşmalı Müşterilere ücretsiz telefon desteği verilir.
- Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve diğer sistem kontrolleri yapılarak 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 XP- Windows Server işletim sistemlerine sahip olan Müşteriye her türlü desteğin verilmesi amaçlanır.

## D. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ:

Müşteri ile BEMSİS arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi, imza edildiği tarihten başlamak üzere 12 (Oniki) ay süre ile geçerlidir. Taraflar sözleşmeyi feshetmedikleri ve sözleşme şartlarında değişiklik yapmadıkları sürece aynı biçimde sonraki yıla 1 yıllığına devreder.

## E. BAKIM KOŞULLARI:

### GENEL ŞARTLAR

- Periyodik bakımlar iki ayda (Bir) olmak üzere yılda toplam 6 (altı) kez yapılır.**
- Periyodik bakımlar pazar ve resmi tatil günleri dışında 09:00 ile 18:00 saatleri arasında BEMSİS Teknik Servis Elemanları tarafından verilecektir. Ancak Müşterinin talep etmesi halinde çalışma saatleri dışında periyodik bakım programı oluşturulabilir.**

3. Müşteri **bulunulan ay içerisinde madde H'de** belirtilen adetlerde servis isteme hakkına sahiptir.(Bu çağrı bazlı müşteri servisidir.) Sonraki servisler sözleşme dışı olup servis ücretine tabi tutulacaktır.
4. **Servis isteği makine başı değil çağrı başı hesaplanır.** Tek bir servis isteğinde birden fazla makine bakımı talep edilebilir. Servis sayısı isteme hakkı başka bir ay için devredilemez.
5. **Bu anlaşma Müşteriye hızlı servis verilebilmesi için çözülebilecek problemlerin Müşteri bilgisi dahilinde Müşterinin makinesine INTERNET aracılığıyla uzaktan bağlanmak suretiyle destek verilmesini ek olarak kapsar. Bu hizmet ücretsiz olarak Müşteriye verilir.**
6. Servis isteği INTERNET, FAKS veya TELEFON ile tarafımıza iletilir. Arıza formu, 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. BEMSiS ilk bakımda sistemi test edecek, bakım sırasında tespit edilecek arızanın onarımı mümkün olmadığı takdirde BEMSiS 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 BEMSiS Teknik Destek Merkezine alınacaktır. Cihaz sevkiyatı Müşteri tarafından yapılacaktır.
8. Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar anlaşma kapsamı dışındadır. İstenirse ücreti mukabilinde bakım anlaşması kapsamına dâhil edilecektir.
9. Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır.

#### • **KORUMA BAKIMI VE DANIŞMANLIK**

1. Bakım anlaşması kapsamına alınan tüm PC, kişisel ve ağ yazıcıları vb. cihazlara bakım 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.)
2. Sadece genel bakım yapılacak, makinelerin genel yazılımsal temizliği (virüs ve gereksiz dosyalar), ScanDisk - Defrag vb. kontrollerin yapılması sağlanacaktır.

#### **F. SERVİS ALICININ SORUMLULUKLARI:**

- **\* Müşteri bünyesinde bulundurduğu lisan gerektiren yazılımların lisanslarına sahip olmalıdır.(Windows, MS Ofis vb...) Bu konuyla ilgili müşteri için uygun olan çözüm konusunda danışmanlık tarafımızdan ücretsiz verilmektedir. Bakım sırasında kurulumu talep ediden lisans zorunluluğu olan yazılımların lisans bilgilerini Müşteri BEMSiS elemanlarına tedarik etmek durumundadır. \* Lisanssız yazılım kurulumu Müşteri tarafından talep edilemez! İhtiyaç durumunda BEMSiS lisans gerektiren yazılımları yasal lisanslı olarak Müşteriye ücreti karşılığında tedarik eder.**

• 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.

• BEMSiS 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, BEMSiS'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 BEMSiS'e haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dâhil edilir.

#### G. SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞINDA OLAN HÜKÜMLER:

- \* **Müşteri bünyesinde bulundurduğu lisan gerektiren yazılımların lisanslarına sahip olmalıdır.(Windows, MS Ofis vb..) Bu konuyla ilgili müşteri için uygun olan çözüm konusunda danışmanlık tarafımızdan ücretsiz verilmektedir. Bakım sırasında kurulumu talep ediden lisans zorunluluğu olan yazılımların lisans bilgilerini Müşteri BEMSiS elemanlarına tedarik etmek durumundadır.**
  - \* **Lisanssız yazılım kurulumu Müşteri tarafından talep edilemez!**
  - \* **İhtiyaç durumunda BEMSiS lisans gerektiren yazılımları yasal lisanslı olarak Müşteriye ücreti karşılığında tedarik eder.**
- 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. Ayrıca talep edildiği takdirde mevcut yazılımların yıllık bakım desteği için yeni bir teklif verilir.
- Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, yazıcı şeritleri sözleşme kapsamı dışında tutulmuştur. Ücreti mukabilinde değişimler ve yenilemeler yapılacaktır.
- 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 gerekecek bakım onarım sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihaz ve donanımların dış yüzeyinde oluşacak sıyrık, çizik vb. kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihazdan veya virüsten kaynaklanan bilgi kayıpları BEMSiS 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 ziyanlar sözleşme kapsamının dışındadır.**

## H. FİYAT ve FATURALAMA:

Bakım Sözleşmesinin Yapıldığı Tarih :

Bakım Sözleşmesinin Bittiği Tarih :

### Verilen Hizmetler:

1. **Periyodik Bakım Hizmeti:** İki ayda bir defa olmak üzere Yıllık 6 (altı) kez ücretsiz genel bakım.
2. **Çağrı Bazlı Teknik Servis :** Aylık 2 çağrı bazlı ücretsiz teknik servis bakımı
3. **Müşterinin bilişim sistemleri ile ilgili sorunlarına danışmanlık ve çözüm.**(Mevcut alt yapıda iyileştirmeler, kullanılan programların versiyonlarının takip edilerek güncel tutulması, vb...)
4. **Müşteriye Telefon – e-mail – uzak masa üstü bağlantısı ile hızlı teknik destek.**

Anlaşmalı Cihaz Özeti	
PC Sayısı (Windows)	
NOTEBOOK (Windows)	
Yazıcı Sayısı	
PC SERVER	
Ekstra PC + NOTEBOOK kontenjanı	
<b>Toplam Bilgisayar sayısı:</b>	<b>... Adet + ... Adet Opsiyon</b>

## İ. TANZİM – İMZA ve YÜRÜRLÜLÜK

İş bu sözleşme beş (5) sayfa ve bir (1) ek sayfadan ibaret olup, iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş

ve taraflar arasında imza altına alınmıştır.

### J. EKLER:

EK- 1 Anlaşma Kapsamındaki Sistemlerin Dökümü

**BEMSiS Adına Müşteri Adına**

## ***EK – 1 BAKIM KAPSAMINA GİREN ENVANTER***