

SİSTEM YÖNETİMİ, HAZIRDA BEKLEME VE GÖZLEM HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

Tanımlar

Bu sözleşmede,

- Müşteri:** Aşağıda bilgileri bulunan gerçek veya tüzel kişiyi,

Adı ve Soyadı / Ünvanı :
TCKN / VKN :
Adresi :
Eposta Adresi :
Faks Numarası :

- ÖYAŞ:** Özgür Yazılım Bilişim Eğitim Ticaret A.Ş.'ni,
- Taraflar:** Beraber olarak ÖYAŞ ve Müşteri'yi,
- Sistem Yönetimi İşlemleri:** Bilgisayarlar, sunucular ve veri iletimi ile ilgili ekipman üzerine işletim sistemleri ve yazılımların kurulumu, ayarlarının yapılandırılması, güncellenmesi, üzerlerinde gözlem yapılması ve kaldırılması ile ilgili yapılan işlemleri,
- Yönetilen Sistemler:** ÖYAŞ'ın, üzerinde çalışan işletim sistemi veya yazılımlar üzerinde Sistem Yönetimi İşlemleri yapabilecek yetkideki bir kullanıcı hesabı ile ilgili bilgileri kullanarak erişebildiği bilgisayarlar, sunucular ve verilerin saklanması veya iletimi ile ilgili ekipmanları,
- Sistem Yönetimi Hizmeti:** Yönetilen Sistemler üzerinde Sistem Yönetimi İşlemleri'nin yapılması yoluyla verilen hizmeti,
- İstek:** Müşteri'nin Sistem Yönetimi Hizmeti ile ilgili isteğini,
- İTY:** İsteklerin ÖYAŞ'a iletilmesi için kullanılması amacıyla ÖYAŞ tarafından İnternet'ten erişilebilir şekilde barındırılan iş takip yazılımını,
- Uzaktan Hizmet Verilmesi:** ÖYAŞ'ın görevlendirdiği kişilerin ÖYAŞ ofisleri veya bulunmayı seçtikleri herhangi bir lokasyondan, SSH, RDP, VNC veya benzeri araçlar kullanarak İnternet veya özel ağlar üzerinden Yönetilen Sistemler'e bağlanması yoluyla Sistem Yönetimi Hizmeti vermelerini,
- Yerinde Hizmet Verilmesi:** ÖYAŞ'ın görevlendirdiği kişilerin, ÖYAŞ'ın ofisleri dışında Müşteri tarafından bulunmaları istenen herhangi bir lokasyonda bulunarak Sistem Yönetimi Hizmeti vermelerini,
- Yönetilen Sistemler'den Verilen Hizmetler:** Yönetilen Sistemler aracılığıyla Müşteri veya üçüncü kişiler tarafından Müşteri'ye veya üçüncü kişilere verilen hizmetleri,

belirtmektedir.

Amaç ve Kapsam

Bu sözleşme, Özgür Yazılım Bilişim Eğitim Ticaret A.Ş.'nin Müşteri'ye vereceği Sistem Yönetimi Hizmeti'nin kapsam ve koşullarını belirler.

Madde 1. Verilecek Hizmet

ÖYAŞ işbu sözleşme kapsamında Müşteri'ye "Hazırda Bekleme" veya "Hazırda Bekleme ve Gözlem" hizmetini vermeyi üstlenmiştir.

Madde 2. Hizmet Sınırlamalarının Uygulanması

- Müşteri'nin eklede belirtilen sınır değerleri aşması halinde ÖYAŞ, bu sınırlı hizmeti durdurma hakkına sahip olduğu gibi, sınırın aşılmasına izin de verebilir. ÖYAŞ'ın bu gibi verdiği izinler hiçbir şekilde sınırın arttırıldığı anlamına gelmeyecektir.
- Eklede belirtilen sınır değerlerinden herhangi birine ulaşılmaması halinde, Müşteri diğer sınır değerlere ulaşılamaması nedeniyle hiçbir talep hakkına sahip değildir.

Madde 3. Yönetilen Sistemler Aracılığıyla Verilen Hizmetlerin Hukuki Sorumluluğu

Müşteri, Yönetilen Sistemler'den Verilen Hizmetler'in, bu hizmetlerin verilmesinin, Yönetilen Sistemler üzerinde saklanan verilerin ve bu verilerin saklanmasıyla ilgili yasalara ve düzenlemelere uygunluğundan; bunlarla ilgili resmi lisans, izin v.b. belgelerin alınması ve bunlarla ilgili herhangi bir isim altında ödenmesi gereken her türlü bedelden münhasıran sorumludur.

Madde 4. Sistemlerin Yönetilebilmesi İçin Gereken Hak ve İzinlerin Temini

- Müşteri, Yönetilen Sistemler'e ÖYAŞ'ın erişimi için gerekli her türlü hak ve iznin alınmış olmasından münhasıran sorumludur.
- Müşteri, Yönetilen Sistemler üzerinde ÖYAŞ'ın Sistem Yönetimi İşlemleri uygulaması için gerekli her türlü hak ve iznin alınmış olmasından münhasıran sorumludur.
- Müşteri, 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirtilen hak ve izinlerin alınmamış olması nedeniyle üçüncü kişilere karşı ortaya çıkabilecek yükümlülüklerin kendisine ait olduğunu ve bu yükümlülükler nedeniyle ÖYAŞ'ın zarar görmesi halinde ÖYAŞ'ın zararını tazmin edeceğini gayri kabil-i rücu olarak peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

Madde 5. Yazılımlardaki Hataları Düzeltme ve Ek Özellik Geliştirmeden Muafiyet

ÖYAŞ'ın bu sözleşme kapsamında verdiği hizmetler dahilinde yazılım geliştirme, herhangi bir yazılımın kodlarında değişiklik yaparak yazılımın hatalarını düzeltme veya ek özellikler kazandırma yükümlülüğü yoktur.

Madde 6. Yazılımlar ve Donanımlar

- Yönetilen Sistemler'in donanımları ve Yönetilen Sistemler üzerindeki yazılımların sorumluluğu Müşteri'ye aittir.
- ÖYAŞ bu sözleşme kapsamında verdiği hizmetler sırasında kurması gereken yeni yazılımlar olursa, Müşteri'yi bu yazılımlar ve tabi oldukları lisanslar konusunda bilgilendirecektir. Gereken yazılımların kullanılabilir halde ÖYAŞ'a sağlanması sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

Madde 7. Hizmet İsteklerinin İletilmesi

- ÖYAŞ, İTY'de en az bir kullanıcı hesabı açarak Müşteri'nin kullanması için kullanıcı adı ve şifre bilgilerini Müşteri'ye iletacaktır.
- ÖYAŞ, İTY'nin İnternet'ten erişilebilir olmasını sağlayacaktır.



- Müşteri, İstek'leri İTY'yi kullanarak ÖYAŞ'a iletacaktır.
- Müşteri, bir İstek'i İTY'yi kullanmak iletememesi halinde veya Ö1 öncelik düzeyinde olduğunu değerlendirdiği bir İstek iletirse her halükarda ÖYAŞ'ın bildireceği telefonları arayarak İstek'i iletme sorumludur.

Madde 8. Hizmetlerin Öncelik Düzeylerinin Belirlenmesi

- Bu sözleşmeye konu hizmetlerin verilmesi sırasında kullanılacak öncelik düzeyi tanımları aşağıdaki gibi olacaktır:

Öncelik Düzeyi	Sorunun Türü
Ö1 – Kritik Etki	Yönetilen Sistemler'den Verilen Hizmetler'i kullanan tüm kullanıcıları etkileyen kritik sorun. Yönetilen Sistemler üzerinde çalışan yazılımlar devre dışı veya kullanılamıyor ve geçici çözüm bulunamıyor.
Ö2 – Yüksek Etki	Bu öncelik düzeyindeki sorun, Yönetilen Sistemler'den Verilen Hizmetler'i kullanan sınırlı sayıda kullanıcıyı kritik bir şekilde veya kullanıcılar arasında gerçekleştirilen ortak çalışmayı kritik bir şekilde etkiler. Yönetilen Sistemler üzerinde çalışan yazılımlar beklendiği gibi çalışmıyor ve uygulanabilir bir geçici çözüm bulunamıyor.
Ö3 – Orta Derecede Etki	Yönetilen Sistemler üzerinde çalışan yazılımlar beklendiği gibi çalışmıyor ancak geçici bir çözüm uygulanarak kolaylıkla kullanılabilir.
Ö4 – Düşük Etki	Yönetilen Sistemler üzerinde çalışan yazılımlar istendiği gibi çalışmıyor ancak işlev görüyor (geçici çözüm gerekli değil).

- Müşteri, İstek'i bildirirken İstek'in önceliği hakkındaki önerisini de bildirecektir.
- ÖYAŞ, İstek'lerin önceliklerini Müşteri'nin önerisini de göz önüne alarak tek başına belirleme ve değiştirme yetkisine münhasıran sahiptir.

Madde 9. İstek'ler İçin Harcanan Emegın Miktarının Belirlenmesi

Sistem Yönetimi Hizmeti'nin verilmesi için harcanan emegın miktarının adam-saat cinsinden belirlenmesinde ÖYAŞ'ın kayıtları esastır.

Madde 10. Hizmetin Durdurulması

- Müşteri'nin işbu sözleşmeye veya eklerinden herhangi birine aykırı davranması halinde ÖYAŞ, Müşteri'ye aykırılığı bildirecek ve düzeltilmesini talep edecektir.
- Müşteri'nin işbu sözleşmeye veya eklerinden herhangi birine aykırı davranışını ÖYAŞ'ın bildirimini takip eden 7 takvim günü içinde düzelterek ÖYAŞ'a aykırılık halinin giderildiğini bildirmemesi halinde, ÖYAŞ Müşteri'ye hizmet vermeyi durdurma yetkisine sahiptir.
- Hizmetin durdurulmuş olduğu süre içinde, Müşteri'nin, hizmetin durdurulmasına neden olmuş olan, işbu sözleşmeye veya eklerinden herhangi birine aykırı davranışını düzelterek, ÖYAŞ'a aykırılık halinin giderildiğini bildirmesi halinde, ÖYAŞ Müşteri'ye hizmet vermeye devam edecektir.

Madde 11. Hizmetlerin Faturalanması

- ÖYAŞ, Müşteri'ye, işbu sözleşmenin imza tarihini takip eden 10 iş günü içinde, Ek 2'de Müşteri'nin satın aldığı hizmetlerin yıllık bedellerine ilişkin fatura düzenleyecektir.
- ÖYAŞ, Müşteri'ye, işbu sözleşmenin imza tarihini takip eden 10 iş günü içinde, Ek 1'in 4. maddesinde belirlenen sunucu sayısı 0'dan büyük ise, belirtilen sayıda sunucu için Ek 2'de belirtilen Hazırda Bekleme ve Gözlem hizmetine dair kurulum bedellerine ilişkin fatura düzenleyecektir.
- ÖYAŞ, her takvim ayının ilk 10 günü içinde, bir önceki takvim ayı içinde Müşteri'ye Sistem Yönetimi Hizmeti vermek için sarf ettiği toplam emegın ilişkin bedeli Ek 1'in 3. maddesi ile belirlenen fiyatlar üzerinden faturalandıracaktır.
- ÖYAŞ, her takvim ayının ilk 10 günü içinde, bir önceki takvim ayı içinde Hazırda Bekleme ve Gözlem hizmeti kapsamında gözlem hizmeti verilmiş sunucular için Ek 2'de Hazırda Bekleme ve Gözlem bölümünde belirtilen aylık bedele ilişkin fatura düzenleyecektir.
- ÖYAŞ, işbu sözleşmenin 10.1 maddesi kapsamında yapacağı bildirimler ile ilgili masrafları, bildirim yapıldığı takvim ayının sonunda Müşteri'ye faturalandırma yetkisine sahiptir. ÖYAŞ, bu şekilde faturalandırdığı masraflara ilişkin belgelerin bir kopyasını Müşteri'ye iletacaktır.

Madde 12. Ödemeler

- Müşteri sözleşmenin eklerinde belirtilen bedelleri ve bu bedellerin KDV'sini fatura karşılığında, fatura tarihinden itibaren 10 gün içinde ÖYAŞ'a ödemekle yükümlüdür.
- Hizmet bedelinin Türk Lirası olarak faturalandırılmasında Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından fatura tarihinde açıklanan ilgili döviz satış kuru kullanılacaktır.
- ÖYAŞ, Müşteri'nin ödeme yapabileceği banka hesap numaralarında değişiklik olması halinde Müşteri'yi eposta veya faks yoluyla haberdar edecektir. Müşteri, ÖYAŞ'ın bu bildirimini takip eden 10 günden sonra yapacağı ödemeleri ÖYAŞ'ın numaralarını bildirdiği banka hesaplarına yapmaktan münhasıran sorumludur.

Madde 13. Gizlilik

- Bu sözleşme ve eklerinde belirtilen hizmetlerin verilmesi sırasında Müşteri'nin ÖYAŞ'a iletildiği veya ÖYAŞ'ın Müşteri ve Müşteri'nin ticari faaliyetleri konusunda öğrendiği veya nüfuz ettiği her türlü bilgi, gizli olduğu özellikle belirtilmesi gerekmeksizin, gizli bilgi olarak kabul edilecektir. Şöyle ki, aşağıda sayılanlar gizli bilgi kabul edilmez:
 - Açıklandıkları tarihten itibaren, Müşteri'nin kamuya açıkladığı kendine ait bilgiler,
 - ÖYAŞ'ın kusuru ve işbu sözleşme hükümlerinin ihlali olmaksızın kamuya mal olmuş bilgiler,
 - Taraflar'ın işbu sözleşmeye konu ilişkisi başlamadan önce kamuya mal olmuş bilgileri,
 - ÖYAŞ'ın gizli bilgilerden bağımsız olarak geliştirdiği bilgiler,
 - Müşteri'nin yazılı onayı ile açıklanmasına izin verdiği bilgiler,
 - İlgili yasa ve sair mevzuatın veya yetkili her türlü adli veya idari makamın ifşa edilmesini talep ettiği veya zorunlu kıldığı bilgi ve belgeler.
- ÖYAŞ, gizli bilgileri korumak konusunda en az kendi gizli bilgilerini korumak için gösterdiği özeni göstermeyi kabul ve taahhüt eder.

Madde 14. Üçüncü Taraf İstekleri

ÖYAŞ, üçüncü tarafların ÖYAŞ'ın Müşteri'ye verdiği hizmetlere ilişkin sorularına ve şikayetlerine hiçbir şekilde yanıt vermek yükümlülüğü altında değildir.

Madde 15. Listeleme

- ÖYAŞ, ÖYAŞ müşterileri listesinde, çevrimiçi olarak veya tanıtım malzemelerinde Müşteri'nin adını ve Müşteri'nin markalarını -markanın Müşteri ile bağlantılı olduğunun açıkça belli olması kaydıyla- bulundurabilir.
- ÖYAŞ, işbu sözleşmeye ve eklerine tabi ÖYAŞ ürünleri ve hizmetlerinin bir müşterisi olarak Müşteri'yi referans gösterebilir.

Madde 16. Hizmetin Süresi

İşbu sözleşmenin süresi 1 yıl olarak belirlenmiştir.

Müşteri, işbu sözleşmenin sona ermesinden 1 ay önce ÖYAŞ'ın o tarihte ilan etmiş olduğu fiyat listesinde belirtilen yeni fiyatlar üzerinden işbu sözleşmeyi uzatma yetkisine sahiptir. ÖYAŞ'ın ilan edilmiş güncel fiyat listesinin olmaması halinde ÖYAŞ bu hizmeti vermekten vazgeçmiş olarak addedileceğinden, işbu sözleşmenin uzatılması mümkün olmayacaktır.

Madde 17. Sözleşmenin Sona Ermesi

- ÖYAŞ, aşağıda belirtilen hallerde, hiçbir ihtar ve ihbara gerek kalmaksızın, işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih etme hakkına sahiptir:
 - Müşteri'nin işbu sözleşme ile ilgili olarak beyan ettiği bilgilerin doğru olmadığı tespit edildiğinde,
 - Hizmetin durdurulması halinde 10 günden fazla devam etmesi halinde.
- Müşteri, istediği zaman, hiçbir gerekçe göstermeksizin, tek taraflı olarak, ÖYAŞ'a en az bir gün önceden bildirmek kaydıyla işbu sözleşmeyi istediği zaman sonlandırabilir.
- İşbu sözleşmenin 17.1 veya 17.2 maddelerine göre sonlanması halinde Taraflar'ın birbirine hiçbir borcu olmayacak, ancak Müşteri'nin ÖYAŞ'a işbu sözleşmeden doğan borçlarından kalmış olan bir bakiye bulunuyorsa, bu bakiye tediye edilecektir.

Madde 18. Devir

- Taraflar'ın hiçbirisi, diğerinin yazılı onayı olmadan işbu sözleşmenin tamamını veya herhangi bir bölümünü başkasına devredemez veya aktaramaz.
- Ancak Taraflar, işbu sözleşmeyi karşı tarafın herhangi bir işlemine tabi olmadan kendi bağlı şirketlerine devredebilirler. Şöyle ki, bu gibi durumlarda devralan şirket işbu sözleşmenin diğer tarafına yazılı bir bildirimde bulunacaktır.

Madde 19. Yürürlük

İşbu sözleşme imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

Madde 20. Anlaşmazlıkların Çözümü

İşbu sözleşmenin yorumlanması konusundaki anlaşmazlıkların çözümünde, Taraflar anlaşmazlığın kendi aralarında ve iyiniyet esasına göre çözülmesi için azami gayreti göstereceklerdir. Buna rağmen çözülemeyen anlaşmazlıkları İstanbul ili Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olarak çözecektir.

Madde 21. Tebligatlar

- Müşteri'nin işbu sözleşmenin başında belirtilen adresi, Müşteri'nin tebligat adresidir. Bu adrese yapılacak tebligatlar, tebliğ edilememiş olsalar dahi, Müşteri'ye yapılmış ve geçerli sayılacaktır.
- Nispetiye Mh. Başlık Sk. 2/5 Levent Beşiktaş 34340 İstanbul adresi, ÖYAŞ'ın tebligat adresidir. Bu adrese yapılacak tebligatlar, tebliğ edilememiş olsalar dahi, ÖYAŞ'a yapılmış ve geçerli sayılacaktır.
- Tebligat adreslerinde değişiklik olması halinde, Taraflar'dan adresi değişen taraf karşı tarafa 10 gün içinde yeni tebligat adresini bildirmekle yükümlüdür.

Madde 22. Damga Vergisi

İşbu sözleşmenin yürürlüğe girmesi, süre uzatımı vb. nedenlerle nüshaları için doğacak damga vergisi ve bilumum harçları, ilgili nüsha sahibi kendisi ödeyecektir.

Madde başlıkları işbu sözleşmeye dahil değildir.

22 maddeden oluşan işbu sözleşme tarihinde nüsha olarak imzalanmıştır.

Özgür Yazılım Bilişim Eğitim Ticaret A.Ş.

Müşteri