

BAKIM VE HİZMET SÖZLEŞMESİ

ALICI

UNVAN :
KANUNİ ADRES :
VERGİ DAİRESİ :
VERGİ NUMARASI :

SATICI

UNVAN : **METEK GRUP BİLİŞİM TEKNOLOJİ A.Ş.**
KANUNİ ADRES : Mustafa Kemal Mah. 2146. Sokak 5/9 Çankaya- Ankara
VERGİ DAİRESİ : Maltepe VD.
VERGİ NUMARASI : 6191234190

İşbu sözleşmede;

ALICI : Bundan böyle MÜŞTERİ olarak anılacaktır.
SATICI : METEK Grup Bilişim Teknolojileri A.Ş.

İşbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ VE METEK GRUP A.Ş. Ayrı ayrı "Taraflar" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaktır.

1. SÖZLEŞMENİN KONUSU

- 1.1 Bu Sözleşme MÜŞTERİ tarafından satın alımı yapılmış veya yapılacak olan yazılım, donanım ve diğer ekipmanların kesintisiz, verimli ve güvenli bir şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla METEK GRUP A.Ş. tarafından verilecek olan ve işbu sözleşmede aksi ifa edilmedikçe 1 (bir) yıl ile sınırlandırılmış bakım, destek ve süpervizörlük hizmetlerini kapsamaktadır. Yazılım ve donanım ürünlerinizin performansını, güvenliğini ve sürekliliğini sağlamak adına tercih edebileceğiniz kapsamlı yıllık bakım planları aşağıda sunulmuştur. Bu planlar, sistemlerinizi en verimli şekilde çalıştırmak ve olası arızaları en aza indirmek için düzenli bakım, güncelleme ve destek hizmetlerini içermektedir.

YAZILIM BAKIMI PLANI:

- ☐ Yılda 1 Defa Uzaktan Periyodik Bakım Planı
☐ Yılda 2 Defa Uzaktan Periyodik Bakım Planı
☐ Sadece Uzaktan Yazılım Destek Hizmeti
☐ Yerde Yazılım Destek Hizmeti
☐ Yazılım Bakımı İstemiyorum

DONANIM BAKIMI PLANI:

- ☐ Yılda 1 Defa Yerde Periyodik Bakım Planı
☐ Yılda 2 Defa Yerde Periyodik Bakım Planı
☐ Yılda 4 Defa Yerde Periyodik Bakım Planı
☐ Sadece Uzaktan Donanım Destek Hizmeti
☐ Donanım Bakımı İstemiyorum

Donanım destek paketlerinin kapsamı için işbu sözleşmenin 3. Maddesini, yazılım destek paketlerinin kapsamı için ise işbu sözleşmenin 4. Maddesini inceleyebilirsiniz. Bu maddelerde, sunulan hizmetlerin detayları ve taahhüt edilen çözümler açık bir şekilde belirtilmiştir.

2. İLETİŞİM BİLGİLERİ

- 2.1 İlgili Hizmetler kapsamında aşağıdaki e-posta adreslerine: Destek ve arıza taleplerinizi iletebilirsiniz. Çalışma saatlerimiz işbu sözleşmede aksi ifa edilmedikçe hafta içi **09:00 ila 17:00** arasındadır. Sözleşmede aksi belirtilmediği sürece, Cuma günü saat 17:00'den sonra iletilen arıza bildirimleri, takip eden ilk iş günü olan Pazartesi günü işleme alınacaktır.

PROJE DEPARTMANI	proje@metekgrup.com
YAZILIM DESTEK DEPARTMANI	destek@metekgrup.com
MÜŞTERİ HİZMETLERİ	musteri@metekgrup.com

FİNANS DEPARTMANI	finans@metekgrup.com
TEKNİK DEPARTMAN	teknik@metekgrup.com
İLETİŞİM NUMARASI	+90 312 286 0 330
WEB	www.metekgrup.com/destek

3. DONANIM BAKIM PAKETLERİ, BAKIM İÇERİKLERİ ve HİZMET SEVİYESİ BİLGİLENDİRMESİ

3.1 Donanım Bakım Paketleri:

DONANIM BAKIM PAKETLERİ	STAR	SILVER	GOLD	PLATINUM
Keşif Hizmeti (A)*	✓	✓	✓	✓
Telefonda Teknik Destek	✓	✓	✓	✓
Arıza Durumunda Destek Hizmeti (U)*	✓	✓	✓	✓
Mekanik Aksam Kontrolleri ve Temel Ayarlamalar	✓	✓	✓	✓
Sensör, Okuyucu ve Yardımcı Birim Kontrolleri	✓	✓	✓	✓
Cihaz Açılış, Çalışma ve Fonksiyon Testleri	✓	✓	✓	✓
Kablo, Konnektör ve Bağlantı Kontrolleri	✓	✓	✓	✓
Güç Kaynağı ve Besleme Hatları Kontrolü	✓	✓	✓	✓
Görsel ve Fiziki Kontroller	✓	✓	✓	✓
Donanım Firmware Güncellemesi		✓	✓	✓
Arıza Durumunda Destek Hizmeti (Y)*		✓	✓	✓
İkame Cihaz			✓	✓
24 Saat İçerisinde Yerinde Müdahale Hizmeti				✓
7/24 Öncelikli Destek Hizmeti				✓
Kuruma Özel Müşteri Temsilcisi				✓
Hafta Sonu Acil Destek Hizmeti				✓
Yedek Parça İndirim Oranı	%15 İndirim	%30 İndirim	%50 İndirim	Ücretsiz

ÜCRETLENDİRME TABLOSU	STAR	SILVER	GOLD	PLATINUM
Yerinde Servis Ücreti (1/2 Gün) (A)*	150,00 €	125,00 €	100,00 €	Ücretsiz
Yerinde Servis Ücreti (1 Gün) (A)*	295,00 €	245,00 €	200,00 €	Ücretsiz

* A : Ankara içi
 * U : Uzaktan Destek
 * Y : Yerinde Destek

3.2 Hizmet Seviyeleri (SLA- SERVICE LEVEL AGREEMENT)

➤ YANIT SÜRESİ

Sözleşme süresi boyunca e-posta veya telefon ile yükleniciye bildirilen arızalar için belirlenmiş yanıt sürelerini içermektedir. Tercih edilen paket içeriklerine ait yanıt süreleri aşağıdaki gibidir. Gelen arıza bildirimlerine ilk etapta telefon desteği ve uzak erişim ile müdahale edilecektir. Ancak telefon ve uzak erişim ile çözümlenemeyen problemlerde ve iş bu sözleşmede belirlenen koşullar çerçevesinde ücretli veya ücretsiz olarak yerinde müdahalede bulunmak yine METEK GRUP A.Ş.'nin taahhüdündedir.

STAR PAKET : En geç 36 Saat
SILVER PAKET : En geç 24 Saat
GOLD PAKET : En geç 12 Saat
PLATINUM PAKET : En geç 6 Saat

➤ CÖZÜM SÜRESİ

Sözleşme süresi boyunca e-posta veya telefon ile yükleniciye bildirilen arızalar için belirlenmiş çözüm sürelerini içermektedir. Tercih edilen paket içeriklerine ait çözüm süreleri aşağıdaki gibidir. Gelen arıza bildirimlerine ilk etapta telefon desteği ve uzak erişim ile müdahale edilecektir. Ancak telefon ve uzak erişim ile çözülmemeyen problemlerde ve iş bu sözleşmede belirlenen koşullar çerçevesinde ücretli veya ücretsiz olarak yerinde müdahalede bulunmak yine METEK GRUP A.Ş.'nin taahhüdündedir.

STAR PAKET	: En geç 72 Saat
SILVER PAKET	: En geç 48 Saat
GOLD PAKET	: En geç 24 Saat
PLATINUM PAKET	: En geç 12 Saat

3.3 Seçilen Donanım Bakım Paketi

- ☐ **STAR PAKET**
- ☐ **SILVER PAKET**
- ☐ **GOLD PAKET**
- ☐ **PLATINUM PAKET**

3.4 Bakım İçerikleri ve Garanti Koşulları

3.4.1 MÜŞTERİ, donanım ürünlerindeki arızalardan kaynaklı tüm problemlerde destek talebini www.metekgrup.com/destek üzerinden iletmek, destek@metekgrup.com e-posta adresine yazılı olarak bildirmek veya METEK GRUP A.Ş. Sabit telefon numarasını (+90 312 286 0 330) arayarak destek/arıza kaydı açtırmakla yükümlüdür.

3.4.2 İşbu sözleşme kapsamında seçilen "Hizmet Seviyesi Anlaşması" sözleşme süresi boyunca geçerli olacaktır.

3.4.3 METEK GRUP A.Ş., yalnızca kendi sağladığı donanımlardan sorumludur. Diğer üreticiler ya da tedarikçilerden alınan donanımlar için bakım veya destek hizmeti sunma yükümlülüğü bulunmamaktadır.

3.4.4 MÜŞTERİ'nin talebi doğrultusunda daha ileri destek hizmeti sunulabilir. İleri hizmet seviyeleri MÜŞTERİ ile METEK GRUP A.Ş. arasında yapılacak ayrı bir Hizmet Seviyesi Anlaşması'nda (SLA) haricen detaylandırılacaktır.

3.4.5 Sözleşmede belirtilen yanıt süreleri ve çözüm süreleri, METEK GRUP A.Ş. için azami hedef süreler olup, mutlak ve kesin taahhüt niteliği taşımamaktadır. Bu süreler; teknik imkânlar, arızanın niteliği, üçüncü taraf sistem ve altyapılara bağımlılık, MÜŞTERİ'nin yükümlülüklerini zamanında yerine getirmesi ve mücbir sebepler dikkate alınarak uygulanacaktır. SLA sürelerinin aşılması, tek başına sözleşmenin ihlali veya cezai sorumluluk doğurduğu şeklinde yorumlanamaz.

3.4.6 METEK GRUP A.Ş., modern test ve ölçüm cihazlarını kullanarak arızaların kaynağının belirlenmesi, çalışmayan sistemlerin veya cihazların sorunlarının hızlı bir şekilde analiz edilmesini taahhüt eder. Gerekli durumlarda arızalara anında müdahale ve geçici çözümler sunulması ve tespit edilen arızaların detaylı raporlanarak "MÜŞTERİ"ye çözüm önerilerinin sunulmasını sözleşme kapsamında taahhüt etmektedir.

3.4.7 METEK GRUP A.Ş., saha keşfi doğrultusunda iş süreçlerini planlamayı, öncelikleri belirlemeyi, projeye uygun ekipman ve iş gücü ihtiyaçlarını tespit etmeyi, ayrıca uygulama alanını fiziksel ve teknik açıdan analiz etmeyi taahhüt etmektedir.

3.4.8 İkame cihaz hizmeti sadece GOLD ve PLATINUM paketlerinde yer almaktadır. İşbu sözleşmede aksi ifa edilmedikçe MÜŞTERİ ücretsiz ikame cihaz talebinde bulunamaz. METEK GRUP A.Ş. Turnike, bariyer, kilit sistemleri ve butonlar için ücretsiz ikame cihaz hizmeti sağlamamaktadır. Bu kapsamda, METEK GRUP A.Ş. Tarafından söz konusu ürünlerin garanti süresi boyunca tüm bakım ve onarım işlemlerinin hızlı ve eksiksiz bir şekilde gerçekleştirilmesi esastır. Arıza durumlarında ürünlerin onarım süresi boyunca hizmet kesintisinin en aza indirilmesi adına gerekli tedbirlerin MÜŞTERİ tarafından alınması gerekmektedir.

3.4.9 MÜŞTERİ'nin talebine istinaden METEK GRUP A.Ş. Tarafından satışı yapılan her ürün, fatura tarihinden itibaren 2 (iki) yıl garanti kapsamı altındadır. Garanti kapsamı içerisinde verilecek teknik servis hizmetleri haricen faturalandırılmaz. Garanti kapsamında değerlendirilemeyip ücret mukabilinde verilecek hizmetler işbu sözleşmenin 3. Maddesinin 5. Fıkrasında yer almaktadır.

3.4.10 Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının METEK GRUP A.Ş. tarafından değiştirilerek yeniden faturalandırılması durumunda, değişen veya faturalandırılan yedek parça için altı ay ek garanti süresi verilecektir.

- 3.4.11 TCP/IP Cihazlarda ve kontrol panellerinde kullanılan BIOS pilinin ömrü yaklaşık olarak 4 (dört) - 5 (beş) yıl arasındadır. Ancak bu süre, pilin kalitesine, ortam koşullarına ve terminalin kullanım yoğunluğuna bağlı olarak değişebilir. Eğer aşağıdaki sorunlardan birini yaşıyorsanız, BIOS pilini değiştirmeniz gerekebilir:
- Terminal/Panel her açılışta tarih ve saati sıfırlıyorsa,
 - Terminal/Panel her açılışta kaydedilen ayarları saklayamıyorsa,
 - Terminal/Panel veri kaybı yaşıyorsa.
- BIOS pilinin ücreti servis ücreti hariç terminal başına 19,00 € + KDV'dir. Bu ücret bütün hizmet anlaşmaları için paketler geçerlidir. Teknik servis ücreti ise işbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından tercih edilen donanım bakım paketlerine bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir.
- 3.4.12 Donanım ürünlerinin tam randımanlı çalışabilmeleri için orijinal yedek parçalar kullanılması gerekir. MÜŞTERİ tarafından başka marka malzeme kullanılması ve şirketin teknik servisi dışında kurumların, yetkisiz bir şekilde sisteme müdahale etmesi halinde METEK GRUP A.Ş.'nin işbu Sözleşme kapsamında herhangi bir sorumluluğu bulunmayacaktır.
- 3.4.13 METEK GRUP A.Ş., MÜŞTERİ altyapısında yer alan üçüncü taraf yazılımlar, donanımlar, ağ ekipmanları, işletim sistemleri, sanallaştırma platformları, güvenlik duvarları, VPN altyapıları ve internet servis sağlayıcılarından kaynaklanan performans düşüklüğü, erişim kesintisi, veri kaybı veya hizmet aksaklıklarından sorumlu değildir.
- 3.4.14 Ankara Dışı, Yerinde Teknik Servis Hizmetleri İçin Ücretlendirme Koşulları:
- Yol Ücreti:** Teknik servis ekibinin Ankara dışındaki lokasyona ulaşımında kullanılan taşıma araçlarına (uçak, otobüs, tren vb.) ait bilet ücretleri veya araç ile seyahat edilmesi durumunda kilometre başına belirlenen ücret uygulanır. Hesaplama için gidilecek mesafeye göre güncel taşıma fiyatları baz alınır. Özel araç kullanımı halinde kilometre başına 9,50 TL/KM olarak hesaplanır.
- Konaklama Ücreti:** Hizmet süresi boyunca teknik ekip için konaklama gerekliliği doğarsa, ekip üyelerinin konaklama masrafları (otel vb.) MÜŞTERİ'ye yansıtılır. Konaklama, ekonomik ve güvenli bir standartta sağlanacak olup, otel seçimi min. 3 veya 4 yıldızlı otellerden yapılacaktır. Güncel piyasa koşullarına uygun fiyatlı oteller tercih edilecektir.
- Yemek Ücretleri:** Teknik ekip üyelerinin günlük yemek masrafları için kişi başı belirlenen bir günlük (üç öğün) yemek ücreti MÜŞTERİ'ye yansıtılır. Kişi başına 1 (bir) öğün için günlük yemek ücreti 600,00 TL olarak hesaplanmaktadır.
- Diğer Masraflar:** Gerektiğinde sahada kullanılacak ilave ekipman ve lojistik destek giderleri de MÜŞTERİ'ye fatura edilecektir. Masraflar, fatura veya makbuz bedeli üzerinden doğrudan MÜŞTERİ'ye fatura edilecektir.
- Teknik Servis Ücreti:** Teknik servis ücreti ise işbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından tercih edilen donanım bakım paketlerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir.
- 3.4.15 Bakım içerikleri işbu sözleşmenin 1.1 Maddesinde bulunan: "SÖZLEŞMENİN KONUSU" başlığı altından seçilecek olan "DONANIM BAKIM PLANI"na göre değişiklik gösterebilir.
- 3.4.16 Donanımın dış veya iç parçalarında MÜŞTERİ (kullanıcı) hatalarından kaynaklanan hasar ve bozulmaların sorumluluğu MÜŞTERİ'ye aittir. MÜŞTERİ hatalarından kaynaklanan hasar ve bozulmalara örnek teşkil edecek maddeler aşağıdaki gibidir.
- Sıvı Teması:** Elektronik cihazların suyla teması, iç bileşenlerin zarar görmesine ve arızalanmasına neden olabilir. Bu madde dış ortam koruması olmayan ürünlerin sıvı teması sonucunda oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.
- Düşme ve Darbe:** Cihazların düşmesi veya darbe alması, iç bileşenlerin zarar görmesine yol açabilir. Ekran kırıkları, bağlantı noktalarının hasar görmesi veya ana kartın çatlaması gibi sorunlar ortaya çıkabilir. Bu madde düşme ve darbe sonucunda oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.
- Yazılım Hataları:** Kullanıcıların cihazlarında kötü amaçlı yazılımları indirmesi veya yanlış yazılım güncellemeleri yapması sonucu yazılım sorunları ortaya çıkabilir. Bu sorunlar cihazın düzgün çalışmasını engelleyebilir. Bu madde cihazların yetkisiz kişi veya personeller tarafından cihazın yazılımına müdahalesi sonucunda oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.
- Yanlış Kullanım:** Ürün veya hizmetin talimatlarına uyulmaması veya yanlış kullanılması sonucu hasarlar meydana gelebilir. Örneğin, bir elektronik cihazın yanlış bağlantısı sonrasında oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.
- Cihaz yer değişikliği:** Cihazların yetkisiz kişi veya personeller tarafından taşınması sırasında MÜŞTERİ hataları nedeniyle oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.

Temizlik ve Bakım: Ürün veya hizmetin düzenli temizlenmemesi, ürüne zarar veren kimyasalların kullanımı veya bakımının yapılmaması sonucu oluşan sorunlar.

Servis/Garanti Dışı Tamir Girişimleri: Kullanıcıların kendi başlarına veya yetkisiz tamir servislerinde cihazlarını tamir etmeye çalışmaları, daha fazla zarar görmesine neden olabilir ve garantiyi geçersiz kılabilir. Bu madde yetkisiz kişi veya personeller tarafından yapılan müdahaleler sonrasında oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.

3.5 Garanti kapsamı altında değerlendirilmeyip ek ücret karşılığında hizmet verilecek diğer maddeler de aşağıdaki gibidir.

- Bağlantı kablolarının çıkarılması, kesilmesi veya herhangi bir nedenle hasar görmesi durumları.
- Yetkisiz kişiler tarafından cihazlara ve/veya yazılımlara yapılan her türlü müdahale.
- Üretici yazılımın yeniden kurulması, başka bir bilgisayara taşınması, internet korsanları tarafından ele geçirilmesi, fidye yazılımı ve benzeri zararlı yazılımların yüklenmesi veya silinmesi sonrasında gerekli olan yeniden kurulum ve yapılandırma işlemleri.
- Elektrik voltaj problemlerinden kaynaklanan arızalar. (Sistemde UPS kullanımı kesinlikle önerilmekte olup, elektrik kesintileri ve voltaj dalgalanmalarından kaynaklanan problemlere ilişkin METEK GRUP A.Ş.'nin herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.)
- Yağmur, yıldırım düşmesi, deprem ve benzeri her türlü doğal afet sonucunda meydana gelen arızalar.
- MÜŞTERİ, ziyaretçiler veya yetkili/ yetkisiz sorumluların hatalarından kaynaklanan; virüs bulaşması, siber saldırılar ve korsan faaliyetler sonucunda oluşan tüm arızalar.
- Terör saldırıları ve toplumsal olaylar sonucunda meydana gelen tüm arızalar.

3.6 MÜŞTERİ, sözleşme sona erdikten sonra aynı koşullarda ya da farklı koşullarda işbu sözleşmeyi uzatma hakkına sahiptir. MÜŞTERİ, sözleşme sona erdikten sonra sözleşme kapsamındaki hizmetleri parça bazında veya çağrı üzerine hizmet şeklinde alma inisiyatifine de sahip olacaktır. Yeni sözleşme, taraflar arasında mutabakat sağlanarak önceki sözleşmeden tamamen farklı şartlar içerebilir. Bu durumda önceki sözleşme şartları, yeni bir sözleşme yapıldığında geçerliliğini kaybedecektir.

3.7 İşbu sözleşme kapsamında "METEK GRUP BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş." tarafından satışı yapılmayan ve yaşam ömrünü doldurmuş (yedek parça tedariki bulunmayan) donanım ürünleri işbu bakım sözleşmesi kapsamı haricindedir.

4. YAZILIM BAKIM PAKETLERİ, BAKIM İÇERİKLERİ ve HİZMET SEVİYESİ BİLGİLENDİRMESİ

4.1 Yazılım Bakım Paketleri

YAZILIM BAKIM PAKETLERİ	STAR	SILVER	GOLD	PLATINUM
E-Posta / Web Destek Hizmeti	✓	✓	✓	✓
Uzaktan Bağlantı ile Temel Destek Hizmeti	✓	✓	✓	✓
Telefonda Destek	✓	✓	✓	✓
Mevcut Rapor Kullanımları İçin Destek Hizmeti	✓	✓	✓	✓
Temel Veri Tabanı Kontrolü ve Bakım Hizmeti	✓	✓	✓	✓
Entegrasyon Destek Hizmetleri	✓	✓	✓	✓
Yazılım Güncelleme Hizmeti (Update)	✓	✓	✓	✓
Yazılım Yükseltme Hizmeti (Upgrade)		✓	✓	✓
Rapor İyileştirme Desteği		✓	✓	✓
Servis ve Hesaplayıcı Optimizasyonu		✓	✓	✓
Özel Rapor ve Çıktı İyileştirme Desteği			✓	✓
Veri Yedekleme ve Geri Yükleme Kontrolleri			✓	✓
İşletim Sistemi Kaynak Kontrolleri			✓	✓
24 Saat İçerisinde Yerde Müdahale Hizmeti (A)*			✓	✓
Loglama, Hata Analizi ve Süreç İzleme Hizmetleri			✓	✓
Küçük Ölçekli Yazılım İyileştirme ve Düzeltmeler			✓	✓
Yazılım İyileştirme ve Fonksiyonel Geliştirmeler				✓
Kuruma Özel Müşteri Temsilcisi				✓
7/24 Öncelikli Destek Hizmeti				✓
Yerde Yazılım Destek Hizmeti	%15 İndirim	Yılda 1 Defa	Yılda 2 Defa	Sınırsız
Sunucunun Yeniden Kurulması	%15 İndirim	Yılda 1 Defa	Yılda 2 Defa	Sınırsız
İnteraktif Yazılım Eğitimi Hizmeti	%15 İndirim	Yılda 1 Defa	Yılda 2 Defa	Sınırsız

Donanım İlave Lisans Ücreti	%15 İndirim	%30 İndirim	%50 İndirim	Ücretsiz
-----------------------------	-------------	-------------	-------------	----------

ÜCRETLENDİRME TABLOSU	STAR	SILVER	GOLD	PLATINUM
Sunucunun Yeniden Kurulması (U)*	300,00 €	275,00 €	255,00 €	Sınırsız
Yazılım Eğitimi Hizmeti (U)*	250,00 €	220,00 €	200,00 €	Sınırsız
Yazılım Eğitimi Hizmeti (Y/A)*	350,00 €	300,00 €	255,00 €	Sınırsız
Donanım İlavesi Lisans Ücreti	65,00 €	55,00 €	25,00 €	Ücretsiz
Yazılım Destek Hizmeti (U)*	195,00 €	165,00 €	130,00 €	Ücretsiz
Yerinde Servis Ücreti (1/2 Gün) (A)*	395,00 €	345,00 €	310,00 €	Ücretsiz
Yerinde Servis Ücreti (1 Gün) (A)*	550,00 €	500,00 €	450,00 €	Ücretsiz

* A : Ankara içi
* U : Uzaktan Destek
* Y : Yerinde Destek

4.2 Hizmet Seviyeleri (SLA- SERVICE LEVEL AGREEMENT)

İşbu sözleşmenin 4. maddesinin 1. fıkrasında yer alan paket içerikleri kapsamında tanımlanan müdahale yöntemleri esas alınacaktır. Bakım ve hizmet sözleşmesi kapsamında sunulacak destek hizmetleri, uzaktan destek yöntemi esas alınarak sağlanacaktır. Uzaktan destek yöntemi ile çözülemeyen durumlarda yerinde destek hizmeti paket kapsamı haricindeyse ayrıca değerlendirilecektir. Arıza ve destek talepleri, METEK Grup A.Ş. tarafından belirlenen destek kanalları üzerinden iletilmelidir. Destek taleplerinin kayıt altına alınması, sınıflandırılması ve önceliklendirilmesi METEK Grup A.Ş. tarafından yapılmaktadır. Kritik, yüksek, orta ve düşük öncelikli destek taleplerine ilişkin müdahale ve çözüm süreleri, teknik imkânlar, sistem altyapısı ve iş yoğunluğu dikkate alınarak belirlenecektir. Aşağıda belirtilen süreler azami hedef süreler olarak kabul edilmekte olup, kesin taahhüt niteliğinde yorumlanmamalıdır.

➤ YANIT SÜRESİ

Sözleşme süresi boyunca e-posta veya telefon ile yükleniciye bildirilen arızalar için belirlenmiş yanıt sürelerini içermektedir. Tercih edilen paket içeriklerine ait yanıt süreleri aşağıdaki gibidir. Gelen arıza bildirimlerine ilk etapta telefon desteği ve uzak erişim ile müdahale edilecektir. Ancak telefon ve uzak erişim ile çözümlenemeyen problemlerde ve iş bu sözleşmede belirlenen koşullar çerçevesinde ücretli veya ücretsiz olarak yerinde müdahalede bulunmak yine METEK GRUP A.Ş.'nin taahhüdündedir.

STAR PAKET : En geç 36 Saat
SILVER PAKET : En geç 24 Saat
GOLD PAKET : En geç 12 Saat
PLATINUM PAKET : En geç 6 Saat

➤ ÇÖZÜM SÜRESİ

Sözleşme süresi boyunca e-posta veya telefon ile yükleniciye bildirilen arızalar için belirlenmiş çözüm sürelerini içermektedir. Tercih edilen paket içeriklerine ait çözüm süreleri aşağıdaki gibidir. Gelen arıza bildirimlerine ilk etapta telefon desteği ve uzak erişim ile müdahale edilecektir. Ancak telefon ve uzak erişim ile çözümlenemeyen problemlerde ve iş bu sözleşmede belirlenen koşullar çerçevesinde ücretli veya ücretsiz olarak yerinde müdahalede bulunmak yine METEK GRUP A.Ş.'nin taahhüdündedir.

STAR PAKET : En geç 72 Saat
SILVER PAKET : En geç 48 Saat
GOLD PAKET : En geç 24 Saat
PLATINUM PAKET : En geç 12 Saat

4.3 Seçilen Yazılım Bakım Paketi

- ☐ **STAR PAKET**
☐ **SILVER PAKET**
☐ **GOLD PAKET**
☐ **PLATINUM PAKET**

4.4 Bakım İçerikleri ve Garanti Koşulları

- 4.4.1 MÜŞTERİ, yazılım ürünlerindeki arızalardan kaynaklı tüm problemlerde destek talebini www.metekgrup.com/destek üzerinden iletmek, destek@metekgrup.com e-posta adresine yazılı olarak bildirmek veya METEK GRUP A.Ş. Sabit telefon numarasını (+90 312 286 0 330) arayarak destek/arıza kaydı açtırmakla yükümlüdür.
- 4.4.2 İşbu sözleşme kapsamında seçilen "Hizmet Seviyesi Anlaşması" sözleşme süresi boyunca geçerli olacaktır.
- 4.4.3 METEK GRUP A.Ş., yalnızca kendi sağladığı yazılımlardan sorumludur. Diğer üreticiler ya da tedarikçilerden alınan yazılımlar için bakım veya destek hizmeti sunma yükümlülüğü bulunmamaktadır.
- 4.4.4 MÜŞTERİ'nin talebi doğrultusunda daha ileri destek hizmeti sunulabilir. İleri hizmet seviyeleri MÜŞTERİ ile METEK GRUP A.Ş. arasında yapılacak ayrı bir Hizmet Seviyesi Anlaşması'nda (SLA) haricen detaylandırılacaktır.
- 4.4.5 Sözleşmede belirtilen yanıt süreleri ve çözüm süreleri, METEK GRUP A.Ş. için azami hedef süreler olup, mutlak ve kesin taahhüt niteliği taşımamaktadır. Bu süreler; teknik imkânlar, arızanın niteliği, üçüncü taraf sistem ve altyapılara bağımlılık, MÜŞTERİ'nin yükümlülüklerini zamanında yerine getirmesi ve mücbir sebepler dikkate alınarak uygulanacaktır. SLA sürelerinin aşılması, tek başına sözleşmenin ihlali veya cezai sorumluluk doğurduğu şeklinde yorumlanamaz.
- 4.4.6 MÜŞTERİ, mevcut yazılımına yönelik olarak METEK GRUP A.Ş.'den ek modüller, ek geliştirmeler, üst yazılım entegrasyonlarıyla ilgili güncellemeler ve ek çalışmalar veya işletmeye/kuruma özel raporlar gibi ilave özellikler talep edebilir. METEK GRUP A.Ş., gelen taleplerin uygulanabilirliğini değerlendirerek MÜŞTERİ'ye yazılı geri bildirimde bulunur. Talep edilen ek modüller, güncellemeler/geliştirmeler veya özel rapor çalışmaları METEK GRUP A.Ş. tarafından iş gücü, süre ve maliyet açısından analiz edilir. Bu analiz sonucunda hazırlanan teklif ve termin tarihi yazılı olarak MÜŞTERİ'ye sunulur. MÜŞTERİ'nin teklifi yazılı olarak onaylaması halinde, ilgili çalışma başlatılır. METEK GRUP A.Ş., belirtilen termin tarihinde talep edilen özelliği, modülü veya güncellemeyi/geliştirmeyi tamamlayarak MÜŞTERİ'nin mevcut yazılımına entegre etmeyi taahhüt eder.
- 4.4.7 Bakım içerikleri işbu sözleşmenin 1.1 Maddesinde bulunan: "SÖZLEŞMENİN KONUSU" başlığı altından seçilecek olan "YAZILIM BAKIM PLANI"na göre değişiklik gösterebilir.
- 4.4.8 Uzaktan destek ile çözülebilecek destek veya arıza taleplerinin, MÜŞTERİ tarafından yerinde destek ile çözülmesi talep edilmesi durumunda, talep edilen yerinde destek hizmeti için gereken efor hesaplanarak, bu hizmete ilişkin ücret işbu sözleşme kapsamı haricinde ve ayrı bir teklif kalemi olarak MÜŞTERİ'ye faturalandırılacaktır.
- 4.4.9 Ankara Dışı, Yerinde Yazılım Destek Hizmetleri İçin Ücretlendirme Koşulları:

Yol Ücreti: Yazılım destek ekibinin Ankara dışındaki lokasyona ulaşımında kullanılan taşıma araçlarına (uçak, otobüs, tren vb.) ait bilet ücretleri veya araç ile seyahat edilmesi durumunda kilometre başına belirlenen ücret uygulanır. Hesaplama için gidilecek mesafeye göre güncel taşıma fiyatları baz alınır. Özel araç kullanımı halinde kilometre başına 9,50 TL/KM olarak hesaplanır.

Konaklama Ücreti: Hizmet süresi boyunca yazılım destek ekibi için konaklama gerekliliği doğarsa, ekip üyelerinin konaklama masrafları (otel vb.) MÜŞTERİ'ye yansıtılır. Konaklama, ekonomik ve güvenli bir standartta sağlanacak olup, otel seçimi 3 veya 4 yıldızlı otellerden yapılacaktır. Güncel piyasa koşullarına uygun fiyatlı oteller tercih edilecektir.

Yemek Ücretleri: Yazılım destek ekip üyelerinin günlük yemek masrafları için kişi başı belirlenen bir günlük (üç öğün) yemek ücreti MÜŞTERİ'ye yansıtılır. Kişi başına 1 (bir) öğün için günlük yemek ücreti 600,00 TL olarak hesaplanmaktadır.

Diğer Masraflar: Gerektiğinde sahada kullanılacak ilave ekipman ve lojistik destek giderleri de MÜŞTERİ'ye fatura edilecektir. Masraflar fatura veya makbuz bedeline göre doğrudan MÜŞTERİ'ye yansıtılacaktır.

Yerinde Servis Ücreti: Yerinde servis ücreti ise işbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından tercih edilen donanım bakım paketlerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir.

- 4.4.10 MÜŞTERİ, işbu satış ve hizmet sözleşmesi kapsamında, METEK GRUP A.Ş.'ye, uzaktan erişim sağlamak amacıyla (VPN, RDP vb. araçlar aracılığıyla) gerekli erişim izinlerini peşinen taahhüt etmektedir. Bu erişim, yalnızca sözleşme kapsamında belirlenen amaçlarla kullanılacak olup, erişim güvenliği, KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) ve Gizlilik yükümlülükleri çerçevesinde, ilgili mevzuata uygun olarak yönetilecek ve denetlenecektir. Uzaktan erişim sırasında, kişisel verilerin korunmasına yönelik gerekli tüm teknik ve idari önlemler alınacak; erişim, yalnızca yetkilendirilmiş kişiler tarafından gerçekleştirilebilecek ve her türlü işlem kaydı tutulacaktır. Ayrıca, yapılan erişim ve veri işleme faaliyetleri, KVKK'ya ve diğer ilgili veri güvenliği standartlarına tam uyumlu şekilde gerçekleştirilecektir. METEK GRUP A.Ş., uzaktan erişim araçlarının güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli tüm önlemleri alacak ve erişim sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir güvenlik açığı veya ihlal durumunda müşteriye derhal bilgilendirecektir. Müşteri, bu erişimlerin yalnızca sözleşme kapsamındaki hizmetlerin sağlanması amacıyla yapılacağını

kabul etmekte olup, erişim güvenliği ile ilgili her türlü sorumluluğun yerine getirilmesinde METEK GRUP A.Ş.'nin belirlediği güvenlik önlemlerine uyacağını taahhüt etmektedir.

- 4.4.11 METEK GRUP A.Ş., MÜŞTERİ altyapısında yer alan üçüncü taraf yazılımlar, donanımlar, ağ ekipmanları, işletim sistemleri, sanallaştırma platformları, güvenlik duvarları, VPN altyapıları ve internet servis sağlayıcılarından kaynaklanan performans düşüklüğü, erişim kesintisi, veri kaybı veya hizmet aksaklıklarından sorumlu değildir.
- 4.4.12 MÜŞTERİ, kurulum yapılacak olan sunucunun sahip olması gereken asgari özelliklerinin, METEK GRUP A.Ş. Yazılım Yetkilisi tarafından kendisine iletilen standartlara uygun olacağını peşinen kabul ve taahhüt eder. Bu bildirim doğrultusunda, MÜŞTERİ'nin yeterli özelliklere sahip bir sunucu temin edilememesi nedeniyle meydana gelebilecek her türlü problemten METEK GRUP A.Ş. sorumlu değildir.
- 4.4.13 İşbu sözleşme kapsamında seçilen yazılım destek paketi içeriğinde yer alan sunucu/server değişimi işleminin gerçekleştirilebilmesi için, ilgili bilgisayar üzerinde işletim sisteminin ve tüm gerekli sürücülerin (driver) doğru şekilde kurulmuş ve sorunsuz bir şekilde çalışıyor olması zorunludur. Herhangi bir eksiklik veya uyumsuzluk durumunda, sunucu değişimi sırasında karşılaşılabilecek teknik problemlerden METEK GRUP A.Ş. sorumlu değildir. Bu nedenle, sunucu değişimi öncesinde sistemin gereksinimlere uygun şekilde hazır olduğunun kontrol edilmesi, işlemlerin düzgün ve kesintisiz bir şekilde gerçekleştirilmesi için önem arz etmektedir.
- 4.4.14 MÜŞTERİ, sözleşme sona erdikten sonra aynı koşullarda ya da farklı koşullarda işbu sözleşmeyi uzatma hakkına sahiptir. MÜŞTERİ, sözleşme sona erdikten sonra sözleşme kapsamındaki hizmetleri parça bazında veya çağrı üzerine hizmet şeklinde alma inisiyatifine de sahip olacaktır. Yeni sözleşme, taraflar arasında mutabakat sağlanarak önceki sözleşmeden tamamen farklı şartlar içerebilir. Bu durumda önceki sözleşme şartları, yeni bir sözleşme yapıldığında geçerliliğini kaybedecektir.
- 4.4.15 MÜŞTERİ'nin, işbu sözleşmeden doğan ödeme yükümlülüklerini sözleşme süresi içerisinde yerine getirmemesi halinde METEK Grup A.Ş., bakım ve hizmet sunumunu kısmen veya tamamen askıya alabilecektir. Bakım hizmetinin askıya alınması süresince meydana gelebilecek sistem arızaları, veri kayıpları veya hizmet kesintilerinden METEK Grup A.Ş., sorumlu olmayacaktır. Ödeme yükümlülüklerinin yerine getirilmesini takiben bakım hizmetleri yeniden başlatılacaktır.
- 4.4.16 İşbu sözleşmenin bakım paketleri kapsamında aksi ifa edilmediği sürece yazılım üzerinde tutulan verilerin ve/veya veri tabanının düzenli olarak yedeklenmesinin sorumluluğu MÜŞTERİ'ye aittir. MÜŞTERİ'nin düzenli olarak yedekleme yapmaması veya yetersiz yedekleme yapması nedeniyle oluşabilecek veri kayıplarından METEK Grup A.Ş. sorumlu olmayacaktır.

5. METEK HERO YAZILIMIN MODÜLLERİNİN KAPSAMI VE ÖZELLİKLERİ

- 5.1 METEK GRUP A.Ş. tarafından geliştirilen HERO yazılımının sahip olduğu modül yapısı, fonksiyonları, imkânlar ve teknik kabiliyetler aşağıda bilgilendirme amacıyla sıralanmaktadır. Bu listeleme, yazılımın genel yeteneklerini ve geliştirilebilirliğini göstermek amacıyla hazırlanmış olup, tüm modüllerin MÜŞTERİ'ye sunulduğu veya sunulacağı şeklinde yorumlanmamalıdır.

METEK HERO YAZILIM MODÜLLERİ

- Hero PDKS Modülü [Personel Devam Kontrol Sistemi]
- Hero Mobil Uygulaması ve Kullanıcı Lisansları
- Hero Access Kontrol [Yetki] Modülü
- Hero Ziyaretçi Takip Modülü
- Hero Yemekhane Modülü
- Otomatik E-Posta Gönderim Modülü
- Araç / Sicil Eşleme Modülü
- Plaka Tanıma Modülü
- Esnek Mesai Modülü
- İzin Takip ve İzin Onay Modülü
- Fazla Mesai Onay Modülü
- Entegrasyon Modülü
- Raporlama Modülü
- Oda Süre Takip Modülü
- Kapı Açık/Kapı Kapalı Takip Modülü
- Asansör Yetkilendirme Modülü
- Eğitim Takip Modülü
- Sicil Özlük Modülü

- 5.2 MÜŞTERİ tarafından satın alınan yazılım modülleri, yalnızca ilgili proje teklifinde açıkça belirtilen ve taraflar arasında mutabık kalınan modüller ile sınırlı olacaktır. Proje teklifinde yer almayan hiçbir modül, özellik veya fonksiyon, işbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'ye sunulmuş kabul edilmeyecektir. Proje teklifinde yer almayan modüllerin, fonksiyonların veya ilave yazılım bileşenlerinin MÜŞTERİ tarafından talep edilmesi halinde, bu talepler bakım ve hizmet sözleşmesi kapsamında değerlendirilmeyecek olup, METEK GRUP A.Ş. proje ekibi tarafından ayrıca teknik ve ticari değerlendirmeye tabi tutulacaktır. Bu kapsamda sunulacak ilave modül veya geliştirmeler, taraflar arasında yapılacak

ayrı bir teklif ve mutabakat çerçevesinde ele alınacaktır. MÜŞTERİ, yazılımın imkân ve kabiliyetlerini gösteren bu bilgilendirme metninin, kendisine yalnızca satın alınan modüllerin sunulacağı gerçeğini ortadan kaldırmadığını, satın alınmayan modüller bakımından herhangi bir kullanım, talep, hak veya kazanım sağlamayacağını bilmelidir.

- 5.4 İşbu sözleşme ve fiyat teklifinde yer almayan ek özellikler, ek modüller, özel raporlar ve entegrasyon talepleri, sözleşme kapsamı dışında olup, ilgili taleplerin gerçekleştirilmesi için METEK GRUP A.Ş. tarafından ayrı bir teklif hazırlanacak ve bu talepler işbu sözleşmenin haricinde fiyatlandırılacaktır. MÜŞTERİ, söz konusu taleplerin ek bir ücret ve ayrı bir efor gerektirdiğini okuyup anladığını ve işbu sözleşme kapsamında bu durumu kabul ettiğini beyan etmektedir. Bu durum, taraflar arasında yapılan tüm anlaşmalarda geçerli olup, ek taleplerin gerçekleştirilmesi için ayrıca mutabakat sağlanması gerektiği hususu da MÜŞTERİ tarafından kabul edilmiştir.
- 5.5 METEK GRUP A.Ş., yazılıma ait mevcut modülleri; mevzuat değişiklikleri, teknik gereklilikler, güvenlik ihtiyaçları, performans iyileştirmeleri, yazılım mimarisinin geliştirilmesi veya ürün standardizasyonu gerekçeleriyle tek taraflı olarak güncelleyebilecektir, değiştirebilecektir, iyileştirebilecektir, birleştirebilecektir veya ayırabilecektir. Bu kapsamda yapılacak değişiklikler, yazılımın sözleşme kapsamında sunulan temel işlevlerini ortadan kaldırmadığı sürece ayrıca müşteri onayı alınmaksızın uygulanabilecektir. Müşteri, yazılım modüllerinin içeriği ve kapsamı üzerinde herhangi bir mülkiyet, değiştirme veya müdahale hakkı talep etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt etmelidir.
- 5.6 İşbu sözleşme kapsamında aksi ifa edilmedikçe bakım ve hizmet sözleşmesi kapsamında sunulacak hizmetler; yazılımın mevcut sürümünün çalışır halde tutulmasını, hata düzeltmelerini, güvenlik güncellemelerini ve performans iyileştirmelerini kapsamaktadır. Bakım kapsamında yapılacak güncellemeler, yazılımın genel işleyişini ve standart modül yapısını koruyacak şekilde uygulanacaktır. Bu güncellemeler kapsamında, yazılıma yeni fonksiyon veya müşteri özelinde ilave geliştirme yapılması zorunlu değildir. Müşteri tarafından talep edilecek yeni modül geliştirme, mevcut modüllerin müşteri özelinde değiştirilmesi veya sözleşme kapsamında yer almayan fonksiyon ekleme talepleri, bakım hizmeti kapsamı dışında değerlendirilecek ve ayrıca fiyatlandırılacaktır.
- 5.7 METEK HERO yazılımı, METEK Grup A.Ş. tarafından geliştirilmiş, firmaya ait özgün bir yazılımdır. Yazılımın tüm sürümleri, güncellemeleri ve türevleri üzerindeki her türlü fikri ve sınai mülkiyet hakkı METEK Grup A.Ş.'ye aittir. METEK HERO yazılımı, yalnızca METEK Grup A.Ş. tarafından satışı ve temini yapılan donanım ürünleri ile birlikte çalışacak şekilde tasarlanmış olup ve üçüncü taraf donanım ürünleri ile uyumluluk sağlamayacaktır. Bu kapsamda, METEK Grup A.Ş. haricinde temin edilen donanım bileşenlerinin METEK HERO yazılımıyla birlikte kullanılması mümkün olmayacaktır. Üçüncü taraf donanımların kullanılması halinde yazılımın çalışmaması, kısmen çalışması, performans sorunları yaşanması veya hizmet kesintileri oluşması durumları METEK Grup A.Ş.'nin sorumluluğunda değildir. MÜŞTERİ, METEK HERO yazılımının yalnızca METEK Grup A.Ş. tarafından sağlanan donanım altyapısı ile birlikte tam, doğru ve beklenen şekilde çalışacağını kabul etmiştir.

6. GİZLİLİK

- 6.1 GİZLİ BİLGİ"; bir tarafın patent, lisans ve telif hakları gibi bütün fikri ve sınai mülkiyet hakları ve mali hakları ile, ticari marka, ticari sır, her türlü iyileştirme fikri, icat, yöntem, iş ve her türlü yenilik dahil kendisinin yazdığı, bulduğu, geliştirdiği, yapmayı veya uygulamaya döktüğü ve bunlarla sınırlı olmaksızın, veri tabanı, bilgisayar programları ve bunların dokümanları, şifreleme teknikleri, prosesler, reklam, ambalajlama ve pazarlama planları, ürün planları, teknik planlar, iş stratejileri, stratejik ittifaklar ve ortaklar, mali bilgiler, mühendislik verileri, ürün ve servislere ait veriler, her türlü yöntem ve prosesler, tahminler, personel bilgileri, MÜŞTERİ listeleri, ticari sırlar, ürün tasarım kabiliyetleri, şartnameler, potansiyel ve gerçek MÜŞTERİ'nin kimliği, tedarikçiler ve bir tarafın diğer tarafa temin ettiği her türlü doküman, malzeme, bilgi ve belgeler dahil, her türlü, yazılı, grafiksel veya makine veya bilgisayarlarda okunabilir; ilgili tarafın üçüncü şahısların bilmesini istemediği, gizlilik niteliği olan bilgiyi kapsar.
- 6.2 Taraflar, Sözleşme süresince ve sözleşmenin sona ermesinden sonra dahi herhangi bir süre ile sınırlı olmaksızın bağımsız bir yükümlülük olarak, hizmetlerin yürütülmesi sırasında yazılı olarak edindikleri yukarıda belirtilen kapsamdaki her türlü bilgiyi GİZLİ BİLGİ olarak kabul edeceklerdir. Taraflar, tüm bu GİZLİ BİLGİLERİ yalnız bunlarla hedeflenen amaçlara uygun bir şekilde işbu sözleşmede belirlenen görevlerinin ifası ile ilgili olarak kullanmayı, mümkün olan en iyi şekilde saklamayı ve bunları verilen hizmetlerin ifasına katılmayan kişilere hiçbir surette açıklamamayı, GİZLİ BİLGİNİN işbu sözleşme amacı dışında kullanılması gerektiğini düşündükleri durumlarda, durumun izahı ile birlikte diğer tarafın yazılı olarak iznini talep etmeyi ve ancak diğer tarafın izin vermesi halinde GİZLİ BİLGİ'yi kullanmayı, GİZLİ BİLGİ ile ilgili bir açıklama söz konusu olduğu takdirde konudan diğer tarafı derhal yazılı olarak haberdar etmeyi, aksi takdirde tüm yasal zararlardan sorumlu olacaklarını kabul, beyan ve taahhüt ederler.
- 6.3 METEK GRUP A.Ş. İşbu Sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından kendisine sunulan bütün bilgi ve belgelerin GİZLİ BİLGİ niteliğinde olduğunu ve MÜŞTERİ'nin yazılı onayı olmadan üçüncü kişilere ifşa etmeyeceğini, paylaşmayacağını, çoğaltmayacağını, işlemeyeceğini, bu Gizli Bilgileri işbu sözleşmenin amaçlarını gerçekleştirmek dışında herhangi bir amaçla kullanmayacağını kabul ve beyan eder. Bu durum işbu sözleşmenin feshedilmesinden veya sona ermesinden sonra da geçerliliğini koruyacaktır.
- 6.4 METEK GRUP A.Ş. İşbu sözleşmede tanımlanan gizli bilgileri sözleşme konusu hizmetlerin ifası için bu bilgileri bilmesi gereken çalışanları dışında herhangi bir şahsa kısmen veya tamamen ifşa etmemeyi, gizli bilgilerin gizlilik niteliğini ve gizli bilgileri sözleşme konusu hizmetlerin ifası uyarınca bilmesi gereken çalışanlarına bildirmeyi ve onların da gizlilik taahhüdü

altında çalışmalarını sağlamayı, bu kapsamda ilgili çalışanlarına gerektiğinde gizlilik taahhütnamesini imzalatmayı ve imzalı taahhütnamenin bir kopyasını MÜŞTERİ'ye vermeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

- 6.5 MÜŞTERİ'nin işbu sözleşme kapsamında METEK GRUP AŞ.'ye sağladığı/açıkladığı gizli bilgilerin mülkiyeti MÜŞTERİ'ye ait olup, YÜKLENİCİ bunları sadece sözleşme hükümlerine ve amacına uygun olarak, sözleşme süresince, sözleşme amacını gerçekleştirmek için kullanabilecektir. Gizli bilgilerin çoğaltılması, paylaşılması, işlenmesi gibi hususların tamamı MÜŞTERİ'nin yazılı ön iznine tabidir. Bu hüküm, sözleşmenin sona ermesinden veya feshinden sonra dahi geçerlidir.
- 6.6 Referansınızı kullanmak için firma adınızı ve firma logonuzu web sitemizde ve referanslarımız listemizde paylaşmayı planlıyoruz, ancak bu bilgilerinizi gizli tutacağımızı ve izin verdiğiniz amaçlar dışında kullanmayacağımızı taahhüt ederiz.

7. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

- 7.1 METEK GRUP A.Ş. İşbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından kendisiyle paylaşılan veya işbu sözleşmenin ifası sırasında METEK GRUP A.Ş. tarafından edinilen 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda yer alan kişisel veri tanımı kapsamında addedilebilecek tüm bilgileri ("Kişisel Veri") kendi verileri için aldığı tedbirlerden az olmamak kaydıyla en ileri teknik ve idari tedbirleri sağlamak suretiyle yine en üst düzeyde koruyacağını kabul ve taahhüt etmektedir.
- 7.2 METEK GRUP A.Ş. İşbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ tarafından kendisiyle paylaşılan veya işbu sözleşmenin ifası sırasında METEK GRUP A.Ş. tarafından edinilen Kişisel Verileri yalnızca işbu sözleşme kapsamında belirtilen amaçlarla 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat kapsamında belirtilen düzenlemelere uygun olarak ve amaç için gerekli olan süre kadar ancak her halükârda en fazla sözleşme süresince kullanacağını kabul ve taahhüt etmektedir.
- 7.3 METEK GRUP A.Ş. Kişisel veriler ile ilgili MÜŞTERİ tarafından yazılı bir talepte bulunulmadığı sürece yeni bir veri kaydetmek, farklı bir sistemde depolamak ve/veya muhafaza etmek, değiştirmek, yeniden düzenlenmek, açıklamak, aktarmak veya sınıflandırılmak da dahil olmak üzere herhangi bir veri işleme faaliyetinde bulunmayacaktır.
- 7.4 METEK GRUP A.Ş. İşbu sözleşme süresince elde edeceği kişisel verileri üçüncü kişilere, kamuya veya yetkisiz personele açıklayamaz ve/veya aktaramaz. Söz konusu yükümlülükle ilgili olarak METEK GRUP A.Ş. Sözleşme süresince kendi bünyesinde çalışacak kişiler de dahil olmak üzere tüm personelinin de gerekli taahhütleri alacağını kabul ve taahhüt etmektedir.
- 7.5 METEK GRUP A.Ş. MÜŞTERİ'nin yazılı ön iznini almaksızın hiçbir şart ve koşulda MÜŞTERİ'nin hizmet vermekte olduğu herhangi bir tesisten dışarıya hiçbir ortamda ve hiçbir transfer şekliyle bilgi, veri, yazılım ve/veya donanım çıkartmayacaktır. Bu kuralı kendi personeline de yazılı olarak taahhüt ettirecektir.
- 7.6 METEK GRUP A.Ş. Sözleşme sürecinde edindiği her türlü kişisel veri, bilgi ve belgeyi, işbu sözleşme süresinde veya sözleşmenin sona ermesinden sonra da MÜŞTERİ söz konusu bilgilerin silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini talep etmese dahi gizli tutacak ve bu bilgiler 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda veya mevzuatta belirtilen istisnalar kapsamında değerlendirilmediği ya da özel durumlar için MÜŞTERİ bu bilgilerin 3. Şahıslara verilmesini yazılı olarak onaylamadıkça, bu bilgileri 3. Şahıslara açıklamayacak ve sadece işbu sözleşmenin amaçları doğrultusunda kullanacaktır.
- 7.7 MÜŞTERİ'nin temin ettiği veya varsa METEK GRUP A.Ş. tarafından oluşturulan belgeler ve diğer araçlar sadece işbu sözleşmenin uygulanması süresince kullanılabilir. İşbu sözleşmenin sona ermesiyle birlikte bu belgeler, kopyaları da dahil olmak üzere METEK GRUP A.Ş. tarafından imha edilir veya MÜŞTERİ'ye iade edilir.
- 7.8 METEK GRUP A.Ş., Kişisel verilere ilişkin olarak MÜŞTERİ'nin ve kişisel veri sahibinin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında:
- Kişisel verinin silinmesi,
 - Kişisel verinin yok edilmesi,
 - Kişisel verinin anonim hale getirilmesi haklarına sahip olduğunu kabul eder.
- 7.9 Kişisel veri sahibi yukarıda belirtilen bu haklardan herhangi birini kullanmak istediğini METEK GRUP A.Ş.'ye bildirmesi halinde, söz konusu bildirim öncelikle MÜŞTERİ tarafından değerlendirilecek; talebin yerine getirilmesi yönünde bir karar verilmesi halinde söz konusu talep MÜŞTERİ tarafından METEK GRUP A.Ş.'ye iletilecektir. Talebin METEK GRUP A.Ş.'ye iletilmesine müteakip METEK GRUP A.Ş. en kısa sürede ancak her halükârda en geç 30 gün içinde talep edilen işlemi yerine getireceğini ve talebi yerine getirebilecek teknik ve idari imkanlara sahip olduğunu kabul ve taahhüt etmektedir.
- 7.10 MÜŞTERİ, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır. MÜŞTERİ, işbu sözleşme kapsamında işlenen kişisel verilere erişebilecek çalışanlarının da işbu sözleşmeye ve kanun ile mevzuata uygun davranması için gerekli önlemleri alacağını ve verilere erişme yetkisi olmayan kişilerin erişim sınırlamalarını yapacağını kabul ve taahhüt eder. Veri aktarımı yapılırken bu aktarımın kanuna ve ilgili mevzuata uygunluğunda mevcut herhangi bir eksiklikten kaynaklı tüm sorumluluk ve yükümlülük MÜŞTERİ'dedir. Ayrıca Bu kapsamda veri sorumlusu sıfatından doğan yükümlülükler de MÜŞTERİ'ye aittir.

8. MÜCBİR SEBEPLER

8.1 Doğal sebepler veya bir kişinin eylemi ya da kontrolünün ötesinde bir durumdan ötürü (doğrudan ya da dolaylı olarak) oluşan, tarafların eyleminden, ihmalden ya da kusurundan kaynaklanmayan veya tarafların en yüksek gayret ve özeni göstererek kaçınamayacağı ya da zamanında engelleyemeyeceği ya da hafifletemeyeceği ve tarafların işbu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerinin tamamını veya herhangi bir kısmını tamamen veya kısmen yerine getirmesini engelleyici nitelikte olan haller aşağıda sayılı olan,

- Doğal afetler,
- Kanunî grev veya ülkeyi etkileyecek halk ayaklanmaları, kalkışma,
- Genel salgın hastalık,
- Kısmi veya genel seferberlik ilanı ve savaş halleridir.

Yukarıdaki koşullar işbu Sözleşme kapsamında mücbir sebep ("Mücbir Sebep") olarak kabul edilecektir. Mücbir sebebin gerçekleştiğinin kabulü için yetkili düzenleyici/idari makamlar (yurt içinde mahallin en büyük mülki makamlarınca, yurt dışında ise T.C. Konsolosluklarınca tarafından mücbir sebebin varlığının resmi olarak ilan edilmesi gerekmektedir.

8.2 METEK GRUP A.Ş., işbu sözleşme kapsamındaki herhangi bir yükümlülüğünü yerine getirmede yaşanabilecek bir gecikmeyi Mücbir Sebep olarak ileri sürmek istemesi durumunda, mücbir sebebin ortaya çıktığı tarihi izleyen 7 (yedi) gün içinde, mücbir sebebin ortaya çıkış tarihini, mahiyetini ve tahmini süresini yazılı olarak MÜŞTERİ'ye bildirmekle yükümlüdür. Bu kapsamda, yaşanan gecikmenin niteliği ile sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerin ifasına olan etkisi, yetkili resmi makamlarca tasdik edilmiş belgelerle desteklenerek ispat edilecektir. Bu belgeler, yurtiçinde mücbir sebebin meydana geldiği yerin en büyük mülki amiri tarafından, yurtdışında ise ilgili ülkenin T.C. Konsoloslugu tarafından usulüne uygun olarak onaylanmış olmalıdır.

8.3 Mücbir Sebebin gerçekleştiğine dair karar alınması halinde, mücbir sebebin sözleşme kapsamındaki yükümlülükler olan etkisi değerlendirilerek, MÜŞTERİ tarafından ilgili yükümlülükler için süre uzatımı sağlanabilecektir. Ancak, sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerin mücbir Sebep nedeniyle yerine getirilemeyeceğinin anlaşılması durumunda, sözleşme MÜŞTERİ tarafından feshedilebilecektir. METEK GRUP A.Ş., Mücbir Sebep bildiriminden sonra verilen süre uzatımının sona ermesini takiben, mücbir sebep nedeniyle yükümlülüklerini hala yerine getiremez ise, MÜŞTERİ, işbu sözleşmeyi herhangi bir tazminat ödemeksizin tek tarafı olarak feshetme hakkına sahiptir.

9. SÖZLEŞMENİN FESHİ

9.1 METEK GRUP A.Ş. tarafından sözleşmede yer alan hükümlerin ihlal edilmesi, hizmetlerin gereği gibi sunulmaması, yükümlülüklerin eksik veya uygun olmayan şekilde yerine getirilmesi ya da sunulan hizmetlerin taahhüt edilen niteliklere uygun olmaması durumunda, MÜŞTERİ, METEK GRUP A.Ş.'ye yazılı bildirimde bulunarak tespit edilen ihlal veya eksikliğin giderilmesini talep edecektir. Bu talep doğrultusunda, MÜŞTERİ, eksikliğin veya ihlalin giderilmesi için makul bir süre belirleyerek bu süreyi resmi bir ihtarla METEK GRUP A.Ş.'ye iletacaktır. Belirlenen süre içerisinde söz konusu ihlal veya eksikliğin giderilmemesi durumunda, MÜŞTERİ, işbu sözleşmeyi haklı nedenle ve herhangi bir tazminat ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir.

9.2 MÜŞTERİ, yalnızca METEK GRUP A.Ş.'nin işbu sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini açık, esaslı ve ispat edilebilir şekilde ihlal etmesi, hizmetleri gereği gibi sunmaması veya taahhüt edilen niteliklere uygun şekilde ifa etmemesi halinde, sözleşmeyi haklı nedenle feshetme ve ücret iadesi talebinde bulunma hakkına sahip olacaktır. Bu durumda yapılacak iade, yalnızca fesih tarihi itibarıyla henüz ifa edilmemiş ve MÜŞTERİ tarafından fiilen yararlanılmamış hizmetlere ilişkin bedelin orantılı kısmı ile sınırlı olacaktır. Fesih tarihine kadar tamamen veya kısmen ifa edilmiş, sunulmuş ya da MÜŞTERİ tarafından kullanılmış hizmetlere ilişkin herhangi bir bedel iadesi yapılmayacaktır. Kurulum, devreye alma, entegrasyon, parametrisasyon, uyarılma, eğitim, danışmanlık ve teknik destek hizmetlerine ilişkin bedeller, hizmetin ifa edilmiş olması veya kısmen yararlanılmış bulunması halinde iade kapsamı dışında tutulacaktır.

İade edilecek tutarın hesaplanmasında aşağıdaki kriterler esas alınacaktır:

Hizmet Süresi	: Hizmetin, sözleşmede belirlenen toplam süreye oranla kullanılmamış kısmı dikkate alınarak hesaplama yapılacaktır.
Hizmet Kapsamı	: Sunulan hizmetin, sözleşmede taahhüt edilen kapsam çerçevesinde hangi ölçüde yerine getirildiği dikkate alınacaktır.
Kullanım Düzeyi	: MÜŞTERİ'nin ilgili hizmetlerden fiilen yararlanma oranı ve süresi esas alınarak değerlendirme yapılacaktır. İade hesaplamasında kampanya, indirim, paket satış ve benzeri avantajlar dikkate alınacak ve gerekli oransal mahsuplaşma yapılacaktır. İade sürecinde doğabilecek vergi, harç, komisyonu ve benzeri tüm kesintiler iade tutarından düşülecektir. Taraflar arasında

banka

yazılı olarak aksi
altında ücret iadesi talep

kararlaştırılmadıkça, bu maddede belirtilen haller dışında herhangi bir ad
edilmeyecektir.

- 9.3 Teknik servis formunda veya teklif dokümanlarında belirtilen hizmet eforu, sağlanan hizmetlerin iş gücü ve maliyet bedellerinin belirlenmesinde esas alınacaktır. Söz konusu dokümanlar, hizmetin kapsamını, süresini ve niteliğini açık bir şekilde tanımlayarak maliyetlendirme sürecine temel teşkil etmektedir. Bu dokümanlar, taraflar arasında mutabık kalınarak hazırlanmış olup, hizmet bedellerinin hesaplanmasında bağlayıcı bir referans olarak kullanılacaktır. Herhangi bir ihtilaf durumunda, teknik servis formu ve teklif dokümanlarında belirtilen veriler esas alınacaktır.
- 9.4 MÜŞTERİ tarafından telefon, elektronik posta veya diğer dijital iletişim kanalları aracılığıyla iletilen servis ve destek taleplerinde yer alan hizmetlerin eforu, ilgili hizmetlerin bedelinin belirlenmesinde esas alınacaktır. Bu taleplerin kayıt altına alınması ve hizmet eforuna ilişkin detayların açıkça belirtilmesi, taraflar arasında şeffaflık ve mutabakat sağlanması açısından temel teşkil etmektedir. Hizmet eforu ve buna bağlı maliyet hesaplamaları, talebin içeriği ve kapsamına uygun olarak yapılacaktır.
- 9.5 Fesih bildiriminin METEK GRUP A.Ş.'ye resmi olarak ulaşmasından itibaren, en geç 60 (altmış) gün içinde geri ödeme, MÜŞTERİ'nin banka hesabına ödeme kuru ve K.D.V. hariç tutarı baz alınarak nakit olarak iade edilecektir. Ancak, aşağıdaki durumlarda MÜŞTERİ'nin ücret iadesi alma hakkı bulunmamaktadır:
- Fesih bildiriminin hizmet süresinin sona ermesinden sonra yapılması.
 - Sözleşmenin, MÜŞTERİ'nin ihlali nedeniyle METEK GRUP A.Ş. tarafından feshedilmiş olması.
 - MÜŞTERİ'nin aldığı hizmetleri üçüncü bir tarafa devretmiş olması.
 - Hizmetlerin dijital ortamda sunulmuş ve kopyalanabilir nitelikte olması.

Yukarıdaki koşullardan herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda, ücret iadesi talebi geçersiz sayılacak ve METEK GRUP A.Ş. sorumluluk taşımayacaktır.

- 9.6 MÜŞTERİ'ye ait ticari sırlar, Gizli Bilgiler veya Kişisel Veriler, programlama ve çalışan kayıtları sırasında METEK GRUP A.Ş. ile paylaşılabılır. Bu bilgiler, MÜŞTERİ'nin yazılı onayı olmaksızın hiçbir şekilde dışarıya çıkarılamaz, yetkisi olmayan kişi veya kuruluşlara verilemez, işlenemez, aktarılamaz veya Gizlilik ve Kişisel Verilere ilişkin herhangi bir hüküm ihlal edilemez. Aksi bir durumun gerçekleşmesi halinde MÜŞTERİ, işbu sözleşmeyi tek taraflı ve haklı nedenle feshetme hakkına ve uğradığı tüm maddi zararların tazminini METEK GRUP A.Ş.'den talep etme hakkına sahiptir. METEK GRUP A.Ş., söz konusu bilgilerin korunması ve gizliliğin sağlanması için azami özeni göstermekle yükümlüdür. Bu yükümlülüğün ihlali durumunda doğabilecek tüm hukuki ve mali sorumluluklar METEK GRUP A.Ş.'ye aittir.
- 9.7 MÜŞTERİ tarafından işbu sözleşmenin tek taraflı olarak feshedilmesi durumunda, METEK GRUP A.Ş., fesih tarihine kadar gerçekleştirmiş olduğu hizmetlere karşılık olan hizmet bedelini talep etme hakkına sahip olacaktır. Hizmet bedeli, sağlanan hizmetlerin türü, kapsamı ve süresi dikkate alınarak hesaplanacak ve MÜŞTERİ'ye bildirilerek talep edilecektir.
- 9.8 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya sözleşme kapsamında kendisine düşen teknik, idari ve altyapısal yükümlülükleri sağlamaması nedeniyle hizmetlerin askıya alınması halinde, askı süresince meydana gelebilecek arızalar, veri kayıpları, hizmet kesintileri ve doğrudan veya dolaylı zararlar bakımından METEK GRUP A.Ş.'nin herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

10. HAK VE HÜKÜMLÜLÜKLERİN DEVRİ

- 10.1 Taraflar, işbu sözleşme ile edindikleri hak ve yetkileri, ayrıca yerine getirmekle yükümlü oldukları edimleri, tamamen veya kısmen, diğer tarafın yazılı muvaffakatı olmaksızın üçüncü şahıslara ve kurumlara veya kuruluşlara devredemezler.

11. CEZAI ŞART

- 11.1 METEK GRUP A.Ş., taahhüt ettiği hizmetleri sözleşmede belirlenen süreler ve kapsam çerçevesinde yerine getirmekle yükümlü olacaktır. Ancak gecikme, eksiklik veya aykırılık hallerinde cezai şart, yalnızca sözleşmenin esaslı ihlali ve METEK GRUP A.Ş.'nin kusurunun açık ve ispat edilebilir olması halinde uygulanabilir olacaktır. Cezai şart hiçbir surette her bir ihlal için ayrı ayrı uygulanmayacak olup, toplamda sözleşme bedelinin %10'unu aşmayacak olacaktır.
- 11.2 MÜŞTERİ, sözleşme hükümlerine uyulmadığı iddiasında bulunması halinde, öncelikle METEK GRUP A.Ş.'ye yazılı bildirimde bulunmak ve ihlalin açık şekilde tanımlanmasını sağlamakla yükümlü olacaktır. Bu kapsamda MÜŞTERİ tarafından;
- Sözleşmenin ihlal edildiğinin bildirilmesi talep edilebilecek olacaktır,
 - Taahhüt edilen hizmetlerin makul süre içerisinde yerine getirilmesi talep edilebilecek olacaktır,
 - Yalnızca esaslı ihlalin varlığı halinde sözleşmenin feshi talep edilebilecek olacaktır.
- 11.3 MÜŞTERİ, iddia edilen ihlalin giderilmesi amacıyla METEK GRUP A.Ş.'ye yazılı bildirimin tebliğinden itibaren en az 10 (on) iş günü süre tanımakla yükümlü olacaktır. Bu süre içerisinde ihlalin giderilmesi halinde MÜŞTERİ'nin fesih veya cezai şart

talep hakkı doğmayacak olacaktır. Belirtilen süreye rağmen ihlalin giderilmemesi ve ihlalin esaslı nitelikte olması halinde MÜŞTERİ sözleşmeyi feshedebilecek olacaktır.

- 11.4 MÜŞTERİ tarafından vadesinde ödenmeyen tutarlar için uygulanacak gecikme faizi, ilgili mevzuatta belirlenen azami ticari faiz oranlarını aşmayacak şekilde uygulanacak olacaktır. Faiz, gecikmenin başladığı tarihten itibaren yalnızca muaccel borç tutarı üzerinden hesaplanacak olacaktır.
- 11.5 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü süresinde yerine getirmemesi halinde METEK GRUP A.Ş., yalnızca muaccel borç üzerinden ve toplamda sözleşme bedelinin %10'unu aşmayacak şekilde cezai şart talep edebilecek olacaktır.
- 11.6 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde, METEK GRUP A.Ş. hizmetleri askıya almadan önce MÜŞTERİ'ye yazılı bildirimde bulunacak ve en az 7 (yedi) iş günü süre tanıyacak olacaktır. Bu süre içerisinde ödeme yapılmaması halinde hizmetler kısmen veya tamamen askıya alınabilecek olacaktır.
- 11.7 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü 45 (kırk beş) gün süreyle yerine getirmemesi halinde, METEK GRUP A.Ş. yazılı bildirimde bulunarak en az 10 (on) gün ek süre tanıyacak ve bu süre sonunda ödeme yapılmaması halinde sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilecek olacaktır.
- 11.8 MÜŞTERİ'nin vadesinde ödenmeyen borçlarından kaynaklanan icra, dava, avukatlık ücreti ve benzeri tüm yasal giderler MÜŞTERİ tarafından karşılanacak olacaktır.
- 11.9 MÜŞTERİ, işbu sözleşme kapsamında sağlamayı taahhüt ettiği VPN erişimi, sunucu, altyapı, erişim yetkileri ve benzeri yükümlülükleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmekle yükümlü olacaktır. Bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde METEK GRUP A.Ş., durumu yazılı olarak bildirecek ve en az 7 (yedi) iş günü süre tanıyacak olacaktır. Bu süre içerisinde eksikliklerin giderilmemesi halinde METEK GRUP A.Ş., hizmetlerin ifasını askıya alabilecek ve ihlalin devam etmesi durumunda sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilecek olacaktır.

12. DEĞİŞİKLİKLER

- 12.1 İşbu sözleşmenin kapsam ve hükümlerindeki herhangi bir değişiklik, taraflar tarafından yazılı şekilde yapıldığı ve imzalandığı takdirde geçerli olacaktır. Sözleşmenin ekleri işbu sözleşmenin ayrılmaz birer parçası olup taraflarca imzalanmış olması kaydıyla tüm şart ve koşullarıyla bağlar.

13. UYUŞMAZLIK HALİ

- 13.1 İşbu sözleşmeden kaynaklanan veya sözleşme ile bağlantılı olarak doğabilecek her türlü uyuşmazlığın çözümünde taraflar, öncelikle iyi niyet çerçevesinde ve karşılıklı müzakere yoluyla uzlaşma sağlamaya gayret edecektir. Taraflar arasında uyuşmazlığın doğduğu tarihten itibaren 15 (on beş) gün içerisinde dostane çözüm sağlanamaması halinde, uyuşmazlık konusu zorunlu arabuluculuğa tabi ise, dava açılmadan önce arabuluculuk yoluna başvurulacaktır. Arabuluculuk sürecinin anlaşma ile sonuçlanamaması veya arabuluculuk sürecinin sona ermesi halinde yasal yollara başvurulabilecektir. İşbu sözleşmeden doğan veya sözleşme ile ilgili uyuşmazlıkların çözümünde, arabuluculuk sürecinin sonuçlanmasını takiben Ankara Mahkemeleri ve Ankara İcra Daireleri yetkili olacaktır.
- 13.2 İşbu sözleşmenin yürütülmesine ve ayrıca işbu sözleşmeden veya sözleşme ile ilgili doğacak taraflar arasındaki her türlü uyuşmazlığın çözümüne Türk Hukuku tatbik olunacaktır.

14. TEBLİGATLAR

- 14.1 Taraflar, işbu sözleşme kapsamında birbirlerine yapılacak her türlü bildirim, ihbar ve ihtarın yazılı olarak yapılacağını kabul edeceklerdir. Aksi taraflarca yazılı olarak bildirilmediği sürece, işbu sözleşmede belirtilen adresler tarafların kanuni tebligat adresleri olarak kabul edilecektir. Söz konusu adreslere yapılacak yazılı bildirimlerin, 7201 sayılı Tebligat Kanunu uyarınca geçerli tebligatın tüm hukuki sonuçlarını doğuracağı kabul edilecektir.
- 14.2 Taraflar, sözleşmede belirtilen tebligat adreslerinde meydana gelecek değişiklikleri noter aracılığıyla derhal karşı tarafa bildirecektir. Adres değişikliğinin noter aracılığıyla bildirilmemesi halinde, sözleşmede yer alan adreslere yapılan her türlü bildirim, ihbar ve ihtar geçerli kabul edilecek ve hukuki sonuçlarını doğuracaktır.

15. ÖDEME KOŞULLARI

- 15.1 Teklif dokümanında belirtilen %20 KDV dahil bakım teklifi MÜŞTERİ'den peşin olarak tahsil edilecektir.
- 15.2 İşbu sözleşme kapsamında bakım süreci MÜŞTERİ tarafından yapılacak ödemeye müteakip başlatılacaktır.

- 15.3 İşbu sözleşme kapsamında ve aksi belirtilmedikçe, USD (\$) veya EURO (€) cinsinden düzenlenen tüm teklifler ve faturaların ödemesi Türk Lirası (₺) cinsinden yapılacaktır. Türk Lirası (₺) cinsinden yapılacak tüm ödemelerde, ödeme tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) Döviz Satış Kuru baz alınarak hesaplama yapılacaktır.
- 15.4 İşbu sözleşmede METEK GRUP A.Ş. olarak anılan "METEK GRUP BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş." ye ait Türk Lirası (₺) banka hesap numaraları işbu sözleşmenin 16. Maddesi'nde belirtilmiştir.

16. METEK GRUP A.Ş. "TÜRK LİRASI (TRY ₺)" BANKA HESAP BİLGİLERİ

GARANTİ BANKASI
TRY ₺ IBAN

1332 – 6296280 Mustafa Kemal
TR09 0006 2001 3320 0006 2962 80

17. İSTİHDAM ESASLARI

- 17.1 METEK GRUP A.Ş., Sözleşme süresi boyunca ifa ettiği bütün Hizmetlerde yürürlükteki iş hukuku ile işçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatı hükümlerine riayet edecektir. METEK GRUP A.Ş., işçi sağlığını ve iş güvenliğini sağlamak ve bunlarla ilgili mevzuata uymakla ve çalıştırdıkları personelin veya taşeronlarının personelinin zarar görmelerini önlemek için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.
- 17.2 İşçi ücretleri ve sigorta primlerinin ödenmesi METEK GRUP A.Ş.'nin sorumluluğu altındadır. Bu ücret ve primlerin geç ödenmesinden veya hiç ödenmemesinden doğacak hukuki, idari ve mali sorumluluk METEK GRUP A.Ş.'ye aittir. Zamanında ödenmeyen işçi alacaklarından ve sosyal sigorta primlerinden METEK GRUP A.Ş. sorumlu olacaktır.
- 17.3 Sözleşmenin 17.1. ve 17.2. Maddelerinde bahsedilen ve meydana gelebilecek zararlardan MÜŞTERİ'nin herhangi bir şekilde sorumlu olmayacağı METEK GRUP A.Ş. Tarafından peşinen ve gayri kabili rücu olarak kabul edilmiştir. METEK GRUP A.Ş., personelinin ve/veya işçilerinin ücret, maaş, tazminat, izin ve fazla mesai ücretleri, her türlü işçilik alacakları, sosyal sigorta primleri ile vergi borçlarını zamanında ödemekle yükümlüdür.

18. VERGİLER

- 18.1 Aksi sözleşme ve eklerinde açıkça belirtilmediği sürece, sözleşmenin ifası ile ilgili olarak doğacak her türlü vergi, stopaj, resim, harç (noter harçları dâhil), ücret, sosyal sigorta ödemeleri ile sözleşmenin imzalanması, uzatılması, uygulanması ve / veya devrinden doğacak stopaj ve bu sayılanlarla sınırlı olmamak üzere diğer her türlü vergi, resim, harç vb. mali ve vergisel yükümlülüklerin zamanında ve eksiksiz olarak ödenmesinden münhasıran MÜŞTERİ sorumlu olacaktır.
- 18.2 Bu sözleşmeden doğacak damga vergisi yükümlülükleri METEK GRUP A.Ş. tarafından karşılanacaktır.

19. RÜŞVET VERMEME VE UYGUNSUZ ÖDEME YAPMAMA İLKESİ

- 19.1 Taraflar, işbu sözleşme kapsamında yürütülen işler ile ilgili olarak, yürürlükteki kanun ve yönetmeliklere aykırı şekilde herhangi bir menfaat temin etmek veya avantaj sağlamak amacıyla METEK GRUP A.Ş. personeline, herhangi bir yerli veya yabancı kamu/şirket görevlisine doğrudan ya da dolaylı olarak rüşvet, komisyon, nakit ödeme, hediye veya başka bir tür çıkar veya menfaat teklif edemez, ödeyemez veya vaat edemezler. Bu ilkenin ihlali sözleşmenin derhal ve tazminatsız feshi nedenidir.

20. YAPTIRIM YASALARINA RİAYET

- 20.1 METEK GRUP A.Ş., çalışmak üzere fiilen bulunduğu ülkeler tarafından bir ülkeye, şahsa veya kuruluşa karşı uygulanan ambargoların ve yaptırımların kendisi için de bağlayıcı olduğunu, bunlara aykırı herhangi bir ödeme yapılmasını ya da ticari işleme katılmasını kabul etmeyeceğini, herhangi bir ambargo veya yaptırım söz konusu ise bu ambargo ve yaptırımlarla bağlı olacağını kabul ve taahhüt eder.

21. MODERN KÖLELİK YASAĞI

- 21.1 Modern kölelik: Çalışanların, işverenin onlara karşı tehditi, şiddeti, zorlaması, hilesi, gücünü suistimal etmesi gibi nedenlerle, istismar edildikleri duruma karşı koyamamaları ve mevcut durumlarını terk edememeleri anlamına gelir. METEK GRUP A.Ş., İşbu sözleşme konusu projede istihdam edeceği çalışanlarına karşı hiçbir surette, modern kölelik uygulamayacağını, yasal mevzuatlarda belirtilen hükümlere aykırı şekilde çalışma şartları belirlemeyeceğini, çalışanların kanunlardan kaynaklanan haklarına uygun davranacağını, çalışanların zor durumunu suistimal etmeyeceğini ve onların aciz halinden faydalanmayacağını, burada sayılanlarla sınırlı olmaksızın, çalışanların insan olmaktan kaynaklanan her türlü

hakkına saygı duyacağını, insanlık onuruna aykırı herhangi bir muameleye izin vermeyeceğini peşinen kabul ve taahhüt eder.

22. SÖZLEŞME SÜRESİ

22.1 İşbu sözleşme imza tarihinden itibaren yürürlüğe girer ve 1 (bir) yılın hitamı ile kendiliğinden sona erer.

23. ONAY

23.1 İki nüsha olarak hazırlanan işbu sözleşme, 23 maddeden ve 15 sayfadan ibaret olup taraflarca ____/____/2026 tarihinde 2 (iki) nüsha olarak imzalanıp yürürlüğe girmiştir.

ONAY	ONAY
MÜŞTERİ	METEK GRUP BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş.
Bütün sayfaları okudum, anladım ve kabul ediyorum. Kaşe/İmza	Bütün sayfaları okudum, anladım ve kabul ediyorum. Kaşe/İmza

SÖZLEŞMENİN EKLERİ

1. BAKIM VE HİZMET FİYAT TEKLİFİ
2. TEKNİK SERVİS FORMU ÖRNEĞİ