

SATIŞ 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. Aynı ayrı "Taraflar" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaktır.

1. SÖZLEŞMENİN KONUSU

- 1.1 İşbu Sözleşme, MÜŞTERİ tarafından satın alınacak olan ve işbu sözleşmenin eki niteliğindeki fiyat teklifinde nitelikleri, miktarları ve bedelleri belirtilen yazılım, donanım ve diğer ekipmanların; ilgili teklif üzerinde tanımlanan teknik ve fonksiyonel özelliklere uygun şekilde temini, donanım ürünlerinin nakliyesi ve montajı, yazılım ürünlerinin kurulumu, devreye alınması ve sözleşme kapsamında öngörülen yazılım eğitimlerine ilişkin hususları kapsamaktadır.
- 1.2 İşbu Sözleşme, yalnızca satışa konu ürün ve hizmetlerin teslimi ve kurulumu ile sınırlı olup; bakım, periyodik destek, güncelleme, izleme, süreklilik veya yıllık bakım hizmetlerini kapsamaz. Bu tür hizmetler, taraflar arasında ayrıca ve yazılı olarak akdedilecek bağımsız bir sözleşme ile düzenlenmedikçe METEK GRUP A.Ş.'nin yükümlülüğü kapsamında değildir.

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. HİZMETİN KAPSAMI VE ÖZELLİKLERİ

- 3.1 METEK GRUP A.Ş., işbu sözleşme kapsamında, MÜŞTERİ'ye, sözleşme ekinde yer alan satış teklifinde nitelikleri, miktarları ve bedelleri belirtilmiş olan donanım ve yazılım ürünlerini eksiksiz olarak temin etmeyi taahhüt etmektedir. Satış teklifinde yer almayan, MÜŞTERİ tarafından sonradan talep edilecek modül, özellik, entegrasyon veya geliştirme talepleri işbu sözleşme kapsamı dışında olup, bu taleplerden METEK GRUP A.Ş. sorumlu tutulamaz. MÜŞTERİ, yazılım ve donanım ürünlerine ilişkin talep ettiği tüm modül, özellik ve fonksiyonları, satın alma sürecinden önce METEK GRUP A.Ş. proje yetkililerine yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür. İlgili taleplerin satış teklifine açık ve tereddüde yer vermeyecek şekilde dahil edilmesini talep etmek

MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır. Aksi durumda, teklif ve sözleşme kapsamı dışında kalan taleplerden veya bu durumdan kaynaklanabilecek uyumsuzlıklardan METEK GRUP A.Ş. sorumlu tutulamaz.

- 3.2 MÜŞTERİ, mevcut yazılımına yönelik olarak METEK GRUP A.Ş.'den ek modüller, ek geliştirmeler, üst yazılım entegrasyonları, güncellemeler, ek çalışmalar veya işletmeye/kuruma özel raporlar gibi ilave taleplerde bulunabilir. METEK GRUP A.Ş., söz konusu taleplerin teknik ve operasyonel uygulanabilirliğini değerlendirerek MÜŞTERİ'ye yazılı geri bildirimde bulunur. Talep edilen ek modül, geliştirme, güncelleme veya özel rapor çalışmaları; iş gücü, süre ve maliyet açısından analiz edilerek METEK GRUP A.Ş. tarafından ayrı bir teklif ve termin planı hazırlanır. Hazırlanan teklifin MÜŞTERİ tarafından yazılı olarak onaylanması halinde ilgili çalışma başlatılır. METEK GRUP A.Ş., onaylanan termin süresi içerisinde talep edilen çalışmayı tamamlayarak MÜŞTERİ'nin mevcut yazılımına entegre etmeyi taahhüt eder.
- 3.2 METEK GRUP A.Ş., satışını gerçekleştirdiği HERO Yazılımı ve bağlı modüllerine ilişkin olarak, işbu sözleşme ve eklerinde açıkça belirtilen teslim, kurulum ve devreye alma yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur. İşbu sözleşme kapsamında, bakım, periyodik destek, güncelleme, izleme, versiyon yükseltme veya süreklilik hizmetleri sunulması taahhüt edilmemektedir. Bakım, destek veya benzeri hizmetlerin sağlanması, taraflar arasında ayrıca ve yazılı olarak akdedilecek bağımsız bir bakım ve destek sözleşmesine tabi olup, işbu sözleşme kapsamında METEK GRUP A.Ş.'nin bu yönde herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.
- 3.3 METEK GRUP A.Ş., satışını gerçekleştirdiği yazılım ve donanım ürünlerine ilişkin olarak, işbu sözleşme kapsamında ve satın alma tarihinden itibaren geçerli olmak üzere 1 (bir) yıl süreyle, aşağıda tanımlanan kapsam ile sınırlı olmak kaydıyla ücretsiz yazılım ve donanım destek hizmeti sunacağını beyan ve kabul etmektedir. Bu ücretsiz destek süresi kapsamında sunulacak hizmetler; yazılımın çalışmasına ilişkin uzaktan destek, hata bildirimi değerlendirmeleri ve donanım kullanımına yönelik temel teknik yönlendirmeler ile sınırlı olup; periyodik bakım, yerinde destek, yazılım yükseltme (upgrade), veri tabanı bakımı, entegrasyon çalışmaları, sistem optimizasyonu ve süreklilik hizmetlerini kapsamaz. Ücretsiz destek süresinin sona ermesini müteakip dönemlerde, yazılım ve donanım ürünlerine ilişkin destek, bakım veya ileri seviye hizmetlerin sunulması; kapsamı, süresi, bedeli ve hizmet seviyeleri METEK GRUP A.Ş. tarafından ayrıca belirlenecek bakım ve destek paketleri kapsamında ve taraflar arasında yazılı olarak akdedilecek ayrı bir bakım ve hizmet sözleşmesine tabi olacaktır. Bu tür hizmetler, ayrıca yazılı mutabakat bulunmadıkça işbu satış sözleşmesi kapsamında talep edilemez.

1 YILLIK YAZILIM DESTEK İÇERİKLERİ	
E-Posta / Web Ticket	✓
Telefonda Destek	✓
Mevcut Raporlar İçin Destek Hizmeti	✓
Servis ve Hesaplayıcı Optimizasyonu	✓
Yazılım Eğitimi Hizmeti (U)*	✓
Veri Tabanı Bakımı	
Yazılım Yükseltme Hizmeti (UpGrade)	
Entegrasyon Destek Hizmetleri	
İşletim Sistemi Kaynak Kontrolleri	
24 Saat İçerisinde Yerinde Müdahale Hizmeti(A)*	
Kuruma Özel Müşteri Temsilcisi	
Hafta Sonu Acil Destek Hizmeti	
Yerinde Yazılım Destek Hizmeti	
Sunucunun Yeniden Kurulması	

ÜCRETLENDİRME TABLOSU	
Sunucunun Yeniden Kurulması (U)*	300,00 €
Yazılım Eğitimi Hizmeti (U)*	250,00 €
Yazılım Eğitimi Hizmeti (Y/A)*	350,00 €
Donanım İlavesi Lisans Ücreti	65,00 €
Yazılım Destek Hizmeti (U)*	195,00 €
Yerinde Servis Ücreti (1/2 Gün) (A)*	395,00 €
Yerinde Servis Ücreti (1 Gün) (A)*	550,00 €

* A : Ankara İçi

* U : Uzaktan Destek

* Y : Yerinde Destek

- 3.4 MÜŞTERİ'nin, satın alma esnasında veya sonrasında METEK GRUP A.Ş. ile ayrıca bir bakım sözleşmesi veya hizmet servis seviyesi anlaşması (SLA) imzalamamış olması halinde, satın alma tarihinden itibaren geçerli olmak üzere ilk 1 (bir) yıl süresince METEK

GRUP A.Ş. tarafından sağlanacak standart destek paketi kapsamında, arıza bildirimlerine öncelikle telefon desteği ve uzaktan erişim yöntemleri ile müdahale edilecektir. Telefon desteği veya uzaktan erişim yöntemleri ile giderilemeyen arızalarda, işbu sözleşmede belirtilen koşullar çerçevesinde, arızanın niteliğine bağlı olarak ücretli veya ücretsiz yerinde müdahale hizmeti sağlanabilir. Yerinde müdahalenin ücretsiz veya ücretli olarak sunulup sunulmayacağı, arızanın kaynağı, kapsamı ve sözleşme hükümleri doğrultusunda METEK GRUP A.Ş. tarafından değerlendirilir. Yerinde müdahale hizmeti, yalnızca bildirilen arızanın giderilmesine yönelik gerekli teknik çalışmalarını kapsar; periyodik bakım, sistem iyileştirme, yazılım geliştirme, donanım genişletme veya entegrasyon çalışmalarını kapsamaz. İşbu sözleşmede açıkça aksi belirtilmedikçe, yerinde müdahale hizmeti standart destek paketinin sınırlı bir parçası olarak değerlendirilir.

3.5 Standart destek paketi kapsamında uygulanacak hizmet servis seviyeleri aşağıda belirtilmiş olup, bu süreler hedef süreler niteliğindedir ve bakım sözleşmesi veya ileri seviye SLA kapsamında verilen hizmetler ile karıştırılmaz:

- **CEVAP SÜRESİ:** Arıza bildiriminin METEK GRUP A.Ş. sistemlerine ulaşmasını takiben en geç 36 (otuz altı) saat içerisinde geri dönüş sağlanması.
- **ÇÖZÜM SÜRESİ:** Arızanın niteliğine bağlı olarak en geç 72 (yetmiş iki) saat içerisinde çözüm sağlanması veya geçici çözüm üretilmesi.

Bu süreler; mücbir sebepler, üçüncü taraf altyapı sorunları, MÜŞTERİ kaynaklı gecikmeler veya METEK GRUP A.Ş.'nin kontrolü dışında gelişen durumlarda bağlayıcı olmayabilir.

3.6 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.

3.7 Uzaktan destek yöntemleri ile giderilebilecek nitelikteki destek veya arıza taleplerinin, MÜŞTERİ tarafından yerinde destek hizmeti talep edilerek çözülmesinin istenmesi halinde; söz konusu yerinde destek hizmeti, işbu sözleşme kapsamı dışında değerlendirilir. Bu durumda, talep edilen yerinde destek hizmetine ilişkin iş gücü, süre ve diğer kaynak gereksinimleri METEK GRUP A.Ş. tarafından değerlendirilerek ayrıca fiyatlandırılır ve ilgili hizmet, MÜŞTERİ'ye ayrı bir teklif kalemi olarak sunulur faturalandırılır.

3.8 Ankara dışı lokasyonlarda, yerinde teknik servis ve yazılım destek hizmetleri için 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.

3.9 MÜŞTERİ, kurulum yapılacak olan sunucunun sahip olması gereken asgari özelliklerinin, METEK GRUP A.Ş. Proje/Yazılım Yetkilisi tarafından kendisine iletilen standartlara uygun olacağını kabul ve taahhüt etmektedir. Bu bildirim doğrultusunda, MÜŞTERİ'nin yeterli özelliklere sahip bir sunucu temin edilememesi nedeniyle meydana gelebilecek her türlü problemten METEK GRUP A.Ş. sorumlu değildir.

3.10 METEK GRUP A.Ş., uygun görmesi veya ihtiyaç duyması halinde, satış öncesinde gerçekleştirilecek saha keşfi doğrultusunda; iş süreçlerini planlamayı, proje önceliklerini belirlemeyi, projeye uygun ekipman ve iş gücü ihtiyaçlarını tespit etmeyi ve uygulama alanını fiziksel ve teknik açıdan analiz etmeyi taahhüt eder.

3.11 İşbu sözleşmede açıkça aksi düzenlenmedikçe, MÜŞTERİ ücretsiz ikame cihaz talebinde bulunamaz. METEK GRUP A.Ş., satışını gerçekleştirdiği ürünlerin garanti süresi boyunca, işbu sözleşme ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde bakım ve onarım işlemlerini yerine getirmeyi taahhüt eder. Arıza durumlarında, ürünlerin onarım süresi boyunca hizmet kesintisinin en aza indirilmesine yönelik operasyonel ve organizasyonel tedbirlerin alınması MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır. Bu süre zarfında ortaya çıkabilecek iş kaybı, hizmet aksaması veya dolaylı zararlardan METEK GRUP A.Ş. sorumlu tutulamaz.

- 3.12 MÜŞTERİ'nin talebine istinaden METEK GRUP A.Ş. tarafından satışı gerçekleştirilen her bir ürün, fatura tarihinden itibaren geçerli olmak üzere 2 (iki) yıl süreyle sözleşmesel garanti kapsamı altındadır. Garanti kapsamı içerisinde sunulacak teknik servis hizmetleri, işbu sözleşme ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde olmak kaydıyla, ayrıca ücretlendirilmeyecektir. Garanti kapsamı dışında kalan ve ücret karşılığında sunulacak bakım, onarım, destek ve diğer hizmetler, işbu sözleşmenin 4. maddesinin 4. ve 5. fıkralarında düzenlenmiş olup, bu kapsamda sunulacak hizmetler METEK GRUP A.Ş. tarafından ayrıca fiyatlandırılarak faturalandırılacaktır. Fatura tarihine bağlı bu sözleşmesel garanti, tüketicinin emredici mevzuattan doğan haklarını sınırlamaz. Tüketici işlemlerinde Garanti Belgesi Yönetmeliği kapsamındaki malların yasal garanti süresi tüketiciye teslim tarihinde başlar ve mevzuatta öngörülen asgari süreden kısa olamaz. Tüketicinin ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin seçimlik hakları ile kanuni süreleri saklıdır. Ürüne ilişkin garanti belgesinde veya taraflarca kararlaştırılan özel koşullarda tanınan daha elverişli haklar korunur. Bu hüküm, 4.1 ve 4.2 maddeleri dahil sözleşmenin garantiye ilişkin tüm hükümlerinde uygulanır.
- 3.13 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.
- 3.14 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.
- 3.15 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.
- 3.16 MÜŞTERİ, işbu satış ve hizmet sözleşmesi kapsamında, METEK GRUP A.Ş.'ye, uzaktan erişim sağlamak amacıyla (VPN, RDP vb. araçlar aracılığıyla) gerekli erişim izinlerini temin edeceğini 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 müşteriyi 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.
- 3.17 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.
- 3.18 Ücretli veya ücretsiz olarak MÜŞTERİ'ye sunulan tüm servis ve teknik hizmetlerde, METEK GRUP A.Ş.'nin yetkili personeli tarafından "Teknik Servis Formu" düzenlenir. Söz konusu formda, bildirilen arızanın niteliği, tespit edilen arıza nedeni ve uygulanan çözüm yöntemi detaylı şekilde kayıt altına alınır. Düzenlenen Teknik Servis Formu, hizmetin tamamlanmasını müteakip MÜŞTERİ'nin yetkili personeline imzalatılır ve imzalı formun bir nüshası MÜŞTERİ'ye teslim edilir. MÜŞTERİ'nin, yetkili personel bulundurmaması veya imzadan imtina etmesi halinde, METEK GRUP A.Ş. tarafından düzenlenen servis formu geçerli kabul edilir ve sunulan hizmetin ifa edildiğine karine teşkil eder.
- 3.20 İşbu sözleşmenin imzalanmasını müteakip, MÜŞTERİ'nin belirleyeceği personellere yönelik olarak uzaktan ve 2 (iki) defa ücretsiz yazılım eğitimi sağlanacaktır. Eğitim tarihleri ve katılımcılar, MÜŞTERİ tarafından en az 5 (beş) iş günü öncesinden METEK GRUP A.Ş.'ye yazılı olarak bildirilecektir. Ücretsiz olarak sağlanan bu iki eğitim dışında, MÜŞTERİ'nin ilave eğitim talepleri olması durumunda, bu talepler ek ücret karşılığında karşılanacaktır. Ek eğitimlerin kapsamı, süresi ve ücret detayları, taraflar arasında ayrıca mutabık kalınarak yazılı şekilde belirlenecektir.

4. GARANTİ SÜRESİ VE KAPSAMI

- 4.1 METEK GRUP A.Ş., işbu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'ye sağlanan donanım ürünlerinin üretimden kaynaklanan kusurlarına karşı, fatura tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süreyle sözleşmesel garanti kapsamında olduğunu taahhüt eder. Garanti, yalnızca üretim hatalarını kapsamakta olup; yanlış kullanım, dış etkenlerden kaynaklanan hasarlar veya yetkisiz müdahaleler sonucu oluşan arızaları kapsamamaktadır.
- 4.2 METEK GRUP A.Ş., sağlanan yazılım ürünlerinin üretim veya geliştirme hatalarına karşı, fatura tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süreyle sözleşmesel garanti kapsamında olduğunu kabul eder. Garanti, yazılımın işlevselliğini engelleyen veya doğru çalışmasını etkileyen teknik hataların düzeltilmesini kapsar. Garanti kapsamı dışında yapılan kullanıcı müdahaleleri, yetkisiz değişiklikler veya üçüncü taraf yazılımlarla uyumsuzluklardan kaynaklanan problemleri garanti kapsamına dahil değildir.
- 4.3 Arızalı donanım ürünleri, garanti süresi içinde METEK GRUP A.Ş. tarafından ücretsiz olarak tamir edilecek veya tamiri mümkün değilse yenisi ile değiştirilecektir. MÜŞTERİ'nin yerinde müdahale talep etmesi durumunda, garanti kapsamına giren durumlarda ulaşım ve hizmet masrafları METEK GRUP A.Ş. tarafından karşılanacaktır.

- 4.4 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 kılabılır. Bu madde yetkisiz kişi veya personeller tarafından yapılan müdahaleler sonrasında oluşabilecek bütün arıza ve hataları içermektedir.

- 4.5 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, fide 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.

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

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

- 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 izni 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 A.Ş.'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,
- Kısmî 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, yurtdışında 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, 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, banka komisyonu ve benzeri kesintiler iade tutarından düşülecektir. Taraflar arasında yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça, bu tüm maddede belirtilen haller dışında herhangi bir ad altında ücret iadesi talep 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 muvafakatı olmaksızın üçüncü şahıslara ve kurumlara veya kuruluşlara devredemezler.
- 11. CEZAI ŞART VE SORUMLULUKLAR**
- 11.1 METEK GRUP A.Ş., taahhüt ettiği hizmetleri zamanında ve eksiksiz şekilde yerine getirmekle yükümlüdür. Gecikme, eksiklik veya hatalı hizmet durumunda, MÜŞTERİ her bir ihlal için cezai tazminat talep edebilir. Cezai tazminat miktarı, sözleşme bedelinin toplamda %10'unu aşamaz.
- 11.2 MÜŞTERİ, sözleşme hükümlerine uyulmadığı veya yükümlülüklerin yerine getirilmediği durumlarda METEK GRUP A.Ş.'ye yazılı ihtar göndererek aşağıdaki konular hakkında talepte bulunabilir.
- Sözleşmenin ihlal edildiğinin bildirimi,
 - Taahhüt edilen hizmetlerin ivedi olarak yerine getirilmesi,
 - Sözleşmeden tek taraflı olarak cayma hakkının talep edilmesi.
- 11.3 MÜŞTERİ, söz konusu eksikliklerin giderilmesi ve taahhüt edilen hizmetlerin sözleşme hükümlerine uygun şekilde sunulması için işbu ihtar tarihinden itibaren METEK GRUP A.Ş.'ye 5 (beş) iş günü ek süre tanıyacaktır. METEK GRUP A.Ş.'nin 5 (beş) iş günü içerisinde işbu sözleşme kapsamında taahhüt edilen hizmetleri yerine getirememesi durumunda MÜŞTERİ, yasal hakları saklı kalmak koşuluyla sözleşmeyi tek taraflı olarak iptal etme hakkına sahiptir.

- 11.4 MÜŞTERİ tarafından vadesinde ödenmeyen tutarlar için günlük gecikme faizi uygulanır. Gecikme faiz oranı, aylık %5 olarak hesaplanacaktır ve faiz, gecikmenin başladığı günden itibaren gecikmiş borcun tamamına uygulanır.
- 11.5 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü yerine getirmediği her durumda, METEK GRUP A.Ş., vadesi geçmiş tutarlar için toplam borcun %10'unu geçmemek kaydıyla cezai tazminat talep etme hakkına sahiptir.
- 11.6 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü 15 gün içinde yerine getirmemesi durumunda, METEK GRUP A.Ş. tüm hizmetleri askıya alma hakkını saklı tutar. Askıya alma işleminden önce METEK GRUP A.Ş. tarafından MÜŞTERİ'ye yazılı bildirim yapılır ve 3 (üç) iş günü içinde askıya alma işlemi uygulamaya alınır.
- 11.7 MÜŞTERİ'nin ödeme yükümlülüğünü 45 gün boyunca yerine getirmemesi durumunda, METEK GRUP A.Ş., yazılı bildirimde bulunarak sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir. Fesih öncesinde MÜŞTERİ'ye 10 (on) günlük ek ödeme süresi tanınacaktır.
- 11.8 MÜŞTERİ'nin vadesinde ödenmeyen tutarlarından kaynaklanan tüm yasal masraflar (mahkeme harçları, avukatlık ücretleri ve diğer yasal giderler) MÜŞTERİ'ye aittir.
- 11.9 MÜŞTERİ, işbu sözleşme kapsamında sağlamayı taahhüt ettiği VPN erişimi, sunucu bilgisayar, alt yapı vb. hizmetleri yerine getirememesi durumunda, METEK GRUP A.Ş., işbu ihlali yazılı olarak bildirdikten sonra 5 iş günü içinde hizmetlerin yerine getirilmesini talep edebilir. Eğer MÜŞTERİ, belirtilen süre zarfında bu hizmetleri sağlamaz veya yerine getiremezse, METEK GRUP A.Ş., hizmetin yerine getirilmesini gerekçe göstererek sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme hakkına sahip olacaktır.
- 11.10 METEK GRUP A.Ş., işbu sözleşme kapsamında veya sözleşmenin ifası sırasında ortaya çıkabilecek iş kaybı, kâr kaybı, veri kaybı, itibar kaybı, dolaylı veya netice kabilinden doğan zararlar ile üçüncü kişilerin taleplerinden kaynaklanan zararlardan hiçbir surette sorumlu tutulamaz. MÜŞTERİ, bu nitelikteki talepler bakımından METEK GRUP A.Ş.'den herhangi bir talepte bulunamayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 11.11 METEK GRUP A.Ş.'nin işbu sözleşme kapsamında doğabilecek her türlü hukuki ve mali sorumluluğu, her ne ad altında olursa olsun, ilgili ürün veya hizmet için MÜŞTERİ tarafından fiilen ödenmiş toplam bedel ile sınırlıdır. METEK GRUP A.Ş., hiçbir surette; kar kaybı, veri kaybı, iş kesintisi, itibar kaybı ve üçüncü kişilerin talepleri dahil olmak üzere dolaylı veya netice kabilinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz. İşbu sorumluluk sınırlamaları; gizlilik, kişisel verilerin korunması dahil olmak üzere sözleşmenin tüm hükümleri bakımından geçerli 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 başvurulabilmektedir. 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 12 sayfadan ibaret olup taraflarca ____/____/2026 tarihinde 2 (iki) nüsha olarak imzalanıp yürürlüğe girmiştir.

ONAY
MÜŞTERİ
Bütün sayfaları okudum, anladım ve kabul ediyorum. Kaşe/İmza

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

SÖZLEŞMENİN EKLERİ

1. PROJE FİYAT TEKLİFİ
2. TEKNİK SERVİS FORMU ÖRNEĞİ
3. TEKNİK ŞARTNAME