

E-DÖNÜŞÜM HİZMETLER SÖZLEŞMESİ (E-DEFTER SAKLAMA - E-ARŞİV)

MADDE 1- TARAFLAR

İşbu E-Dönüşüm (E-Defter Saklama, E-Arşiv) Sözleşmesi (bundan böyle "Sözleşme" olarak anılacaktır), bir taraftan "YTÜ TEKNOLOJİ GELİŞTİRME BÖLGESİ DAVUTPAŞA KAMPÜSÜ C1BLOK NO106 ESENLER/İSTANBUL" adresinde mukim D.T.P Bilgi İşlem İletişim ve Tic.Ltd.Şti. (bundan böyle "Özel Entegratör" olarak anılacaktır) ile diğer taraftan

"Fatiha Mah. Fazıl Sok. No:8 Zemin Kat. D:3 Nilüfer /BURSA" adresinde mukim Partner Bilgisayar (bundan böyle "Şirket" olarak anılacaktır) arasında düzenlenmiştir. Bu sözleşmede taraflar karşılıklı rızaları ve buna ilişkin irade beyanları ile aşağıdaki hususları karşılıklı olarak beyan, kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Özel Entegratör ve Şirket ayrı ayrı "Taraflar", beraberce "Taraflar" olarak anılacaktır.

MADDE 2- FATURA MUHATABI

Fatura muhatabı Şirket'dir ve fatura adresi: Fatiha Mah. Fazıl Sok. No:8 Zemin Kat. D:3 Nilüfer /BURSA Türkiye'dir.

Fatura muhatabının Vergi Dairesi ve Nosu: Nilüfer / 520 012 4454

Faturaların gönderileceği adres: Fatiha Mah. Fazıl Sok. No:8 Zemin Kat. D:3 Nilüfer /BURSA Türkiye'dir.

Faturaların gönderileceği kişi: E. ÇENELİ KARAS dir.

MADDE 3- SÖZLEŞMENİN KONUSU

İşbu Sözleşme, Şirket tarafından seçilecek	EVET	HAYIR
E-Defter Saklama Hizmeti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Arşiv Hizmeti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

hizmetlere ilişkin genel hüküm ve koşulların belirlenmesi, ileride yeni servis ve uygulamaların olması halinde ek aboneliklerin gündeme gelmesi ve Ek-1'de yer alan sistem işleyişine ilişkin tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

MADDE 4- SÖZLEŞMENİN SÜRESİ

Sözleşme, imza tarihi itibarıyla başlayıp fiyatlandırma koşullarına göre bitiş süresi belirlenecektir. Sözleşme bitimine 1 ay kala taraflar herhangi bir bildirimde bulunmazsa sözleşme ilk yapılan sözleşme süresi kadar otomatikman uzar. Yeni sözleşme, sözleşme başlangıç tarihindeki liste fiyatları üzerinden yenilenir.

SÖZLEŞME-HİZMET BAŞLANGIÇ TARİHİ * : 01.01.2016

SÖZLEŞME-HİZMET BITİŞ TARİHİ : 31.12.2016

SÖZLEŞMEYE İLAVE OLARAK SAKLANACAK E-DEFTER AYLARI ** :

(*) Sözleşmenin başlangıç tarihi ilgili ayın ilk günüdür.

(**) Sözleşme hizmet başlangıç tarihinden önceki ayların da saklanması talep edilirse, o aylarında bedeli alınır. Örneğin Ocak 2015 - Mart 2015 Toplam 3 ay şeklinde yazılır. Bu bölüm muhakkak doldurulur. Önceki aylar saklanmayacak ise yukarıya "Önceki aylar saklanmayacaktır." ibaresi yazılır.)

 PARTNER
BİLGİ İŞLEM VE TİC. LTD. ŞTİ.
SİHİR KELEPESİ HAKAN YILMAZCI
Fatiha Mah. Fazıl Sok. Haros Sit. No:8 D:3
Tel: 241 27 00 00 / 241 27 04 Nilüfer BURSA
Tic. Sic. No: 24454

MADDE 9- DİĞER HÜKÜMLER

9.1. Gizlilik: Taraflar, işbu Sözleşme'nin devamı müddetince veya sona ermesinden sonra kanunen zorunlu haller dışında ve Mahkemeler ile yetkili resmi otoriteler tarafından talep edilmesi haricinde diğer tarafın yazılı izni olmaksızın, birlikte çalışmalarını esnasında yaptıkları araştırmalar neticesinde öğrendikleri işleri, işlemleri, finansal durumu, sırları, faaliyetleri, çalışanlarla ilgili bilgileri, anlaşmaları veya menfaatlerine ilişkin herhangi bir gizli bilgiyi üçüncü kişilere açıklamamayı kabul ve taahhüt ederler. Kanunen zorunlu haller, Mahkemeler ile yetkili resmi otoriteler tarafından bilgi talep edilmesi durumunda taraflar karşı tarafa bu durumu yazılı olarak bildirmeyi kabul ve taahhüt ederler.

9.2. Tebligat: Taraflar Sözleşme'de belirtilen yazılı adreslerinin tebligat adresleri olduğunu, adres değişikliğini diğer tarafa 30 (otuz) gün öncesinden yazılı olarak bildirilmediği takdirde bu adreslere yapılacak tebligatların geçerli tebligat sayılacağını, bu adreslere yapılamayan tebligatların dahi geçerli tebligatlarla aynı hukuki sonuçları doğuracağını peşinen kabul ve taahhüt ederler.

9.3. Mücbir Sebep: Bu Sözleşme'de aksi belirtilmedikçe, ne Özel Entegratör ne de Şirket, yükümlülüklerini yerine getirmelerinin mücbir sebep nedeniyle engellenmesi veya alıkonması ölçüsünde, Sözleşme'den doğan yükümlülüklerini ifada temerrüde düşmüş sayılmayacaklardır. Mücbir Sebep, mağdur olan tarafın hatası, kusuru veya ihmali olmaksızın, öngörülemez ve karşı konulamaz nitelikteki olgular anlamına gelir. Mücbir sebep halinde mağdur taraf (i) diğer tarafı derhal haberdar edecek, (ii) edimin ifa edilememesinin sebebini ortadan kaldırmak için gereken tüm çabayı sarfedecek, (iii) diğer taraf bu sebep ortadan kalkıncaya kadar akdi yükümlülüklerinden azade tutulmak üzere, bu sebep ortadan kalkar kalkmaz edimlerinin tümünü ifa edecektir.

9.4. Kısmen Geçersizlik: İşbu Sözleşme hükümlerinden herhangi birisinin, kısmen veya tamamen hukuken geçersiz veya icra kabiliyetinin olmaması diğer Sözleşme hükümlerinin geçerliliğini ve yürürlüğünü etkilemez.

9.5. Sözleşme'de Değişiklik: İşbu Sözleşme ancak yazılı bir başka sözleşme ile değiştirilebilir.

9.6. Referans Müşteri Listesi: Şirket, kendisinin "Özel Entegratörün Referans Listesine" dahil edilmesini, ayrı bir yazışma onayı ile birlikte kabul eder. Özel Entegratör, Şirketin ismini kurumsal web sitesinde, başarı hikayesi, röportaj, tanıtım, reklam ve gerekli gördüğü takdirde kamu açıklamalarında kullanabilir. Şirket Referans Listesine dahil edilmek istemezse Özel Entegratör hiçbir şekilde Şirketin bilgileri hiçbir tanıtım veya pazarlama faaliyetinde kullanamaz.

9.7. Bütünlük: Sözleşme ekleri Sözleşme'nin ayrılmaz parçalarıdır ve Sözleşme ile birlikte bir bütün olarak değerlendirilir.

9.8. Yetkili Mahkeme: Taraflar arasında işbu Sözleşme'den doğabilecek uyuşmazlıklarda İstanbul Fikri ve Sınai Haklar Hukuk Mahkemesi ve İstanbul Merkez icra daireleri yetkilidir.

9.9. Yürürlük: İşbu Sözleşme tarafların karşılıklı mutabakatı ile 2 (iki) nüsha olarak düzenlenmiş ve imzalanarak yürürlüğe girmiştir. İşbu sözleşmeden doğan vergi ve diğer yükümlülükler Şirket tarafından karşılanacaktır. Damga vergisinin tamamı ise Özel Entegratör tarafından ödenecek ve ½ si şirkete fatura edilecektir.

9.10. Fiyatlandırma: İşbu Sözleşme ile Şirket'e kullanım lisansı verilen Yazılım'ın ürün listesi

Ek-1 'de, fiyatlandırması ise Ek-2'de, tanımlanmıştır.

EKLER:

EK-1: Sistem İşleyişi (E-Defter Saklama – E-Arşiv)

EK-2: Fiyatlandırma Modeli

D.T.P Bilgi İşlem İletişim ve Tic. Ltd. Şti.	
Tarih:	Tarih:
İmza/ Kaşe:	İmza/ Kaşe:  ERHAN KARAS & HAKAN YILMAZ ORT. Fethiye Mah. Fazıl Sk. Haros Sit. No:8 D:3 Tel: 241 27 00 Fax: 241 27 04 Nilüfer / BURSA V.D. Nilüfer V.N. 520 012 4454

EK-1

SİSTEM İŞLEYİŞİ (E-Defter Saklama)

- E-Defter saklama sürecinde, ETA sisteminden çıkan datanın Gelir İdaresi Başkanlığı'nın istemiş olduğu XBRL formatına dönüşümü ETA sistemi aracılığıyla Şirket tarafından gerçekleştirilir.
- Oluşturulan bu verinin bir kopyası ETA ve Özel Entegreör arasındaki entegrasyon vasıtasıyla Şirket tarafından saklama amacıyla Özel Entegreör'e aktarılır.
- Özel Entegreör'e aktarılan e-defter berat ve XBRL dosyalarının 10 yıl boyunca bulut ortamında saklanması (arşivlenmesi) Özel Entegreör tarafından sözleşmesi süresi boyunca sağlanır.
- Şirket, bu bilgilere erişim talep etmesi durumunda, Özel Entegreör portalı üzerinden sözleşme süresi boyunca kendi kullanıcı kodu ve şifresi ile ulaşır.
- Kullanıcı Adı ve Şifreler Özel Entegreör sisteminde Özel Entegreör bilgi güvenliği koşullarında belirtilen standartlarına uygun olarak saklanmaktadır.

SİSTEM İŞLEYİŞİ (E-Arşiv)

- 30 Aralık 2013 Tarihli ve 28867 Sayılı Resmî Gazete yayımlanan 433 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile açıklanan norm ve standartlara uygun Özel Entegreör tarafından sağlanan E-Arşiv portal uygulaması Şirket'in kullanımına açılacaktır.
- Özel Entegreör, ilerleyen aşamalarda yeni servis ve uygulamaları ek aboneliklerle Şirket'in kullanımına bu portal üzerinden sağlayabilecektir.
- Şirket, hizmet sözleşmesini basılı olarak yetkili imza sirküleri ve ticaret sicil dokümanlarıyla birlikte Özel Entegreör adresine posta yoluyla gönderilecektir. Portal kullanımına yönelik Şirket için kullanıcı adı ve şifreler sağlanacaktır.
- Şirket, edindiği kullanıcı adına ait şifresini otomatik olarak değiştirecektir.
- Şirket yetkilileri bu şifreleri başka hiç kimseye paylaşmayacaktır. Sorumluluk tamamen ilgili Şirket ve kullanıcılarına aittir. Bu hususta ileride doğacak/doğabilecek konularda Özel Entegreörün herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.
- Kullanıcı Adı ve Şifreler Özel Entegreör sisteminde Özel Entegreör bilgi güvenliği koşullarında belirtilen standartlarına uygun olarak saklanmaktadır.
- Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından www.efatura.gov.tr internet adresinde belirtilen başvuru süreçlerine istinaden, sözleşmenin imzalanmasıyla birlikte şirket bilgilerinin eksiksiz ve hatasız olarak doldurulmasına müteakiben Şirket'in E-Arşiv kaydının açılışı otomatik olarak Özel Entegreör kanalıyla gerçekleştirilecektir.
- Kayıt açılışına ilişkin bilgilendirme Şirket'e gerçekleştirilecektir.
- Kayıt açılışına müteakip olarak Şirket'in E-Arşiv fatura gönderimi yapabilmesi için www.efatura.gov.tr portalı üzerinde verilmiş özet fatura XML şemasına, e-Arşiv Raporu şemasına ve 1. nüsha faturaya uygun fatura verisini fatura hazırlamış olması gerekmektedir.
- Şirket, ETA sistemi aracılığıyla e-Arşiv fatura verilerini Özel Entegreör sisteme aktaracaktır.
- Şirket, Sistem tarafından otomatik olarak gerçekleştirilecek kontrol adımlarının başarılı olması durumunda, elektronik ortamda düzenledikleri e-Arşiv faturasının ikinci nüsha faturalarını özel entegreöre ait mali mühürle onaylayarak saklanması sağlanacaktır.
- Şirket, gönderisini gerçekleştireceği fatura verilerini portale kendi hesabı üzerinden aktararak fatura görüntüleme, doğruluk kontrolü gibi adımları gerçekleştirebilir.

- Şirket, talep etmesi halinde faturanın birinci nüshasını Özel Entegratör sistemi tarafından faturanın alıcısına e-mail ortamında iletebilecektir.
- Faturalara ilişkin iade, iptal vs. gibi süreçler sistem üzerinde gerçekleştirilebilecektir.
- Şirket, e-Arşiv Uygulaması kapsamında düzenlenecek elektronik faturayı Özel Entegratörün portalı üzerinden oluşturabilecektir. Elektronik faturanın malın teslimi anında düzenlenmesi koşuluyla elektronik faturanın kâğıt çıktısına "İrsaliye yerine geçer." ifadesini yazarak ve satıcı veya yetkilisi tarafından imzalanması koşuluyla bu kâğıt çıktığı irsaliye yerine kullanabileceklerdir.
- İnternet üzerinden satış yapan müşteriler için fatura üzerinde ayrıca "Bu satış internet üzerinden yapılmıştır." İfadesine yer verilecektir.
- Elektronik ortamda düzenlenen faturanın elektronik ortamda iletilmek istenmesi durumunda "e-Arşiv izni kapsamında elektronik ortamda iletilmiştir." İfadesinin yazılmasına imkan sağlanacaktır.
- E-Arşiv faturasının üzerinde yetkili kullanıcı(lar) tarafından notlar alınabilecektir
- Arşivlenen ve gönderilen faturaların UBL ve PDF formatında indirilmesi ve aktarımları sağlanacaktır.
- E-Arşiv faturasının gönderimine müteakip olarak Şirket, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın belirlemiş olduğu yasal süreler içerisinde E-Arşiv Raporu gönderebilecek durumda olacaktır. Elektronik ortamda özel entegratör tarafından oluşturulan belgelere ilişkin olarak, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın www.efatura.gov.tr internet adresinde yayımlanan veri formatı ve standardına uygun olarak hazırlanan e-Arşiv Raporları Başkanlık sistemine aktarılacaktır.
- E-Arşiv Rapor Gönderimi, Başkanlığın belirlediği web servis tanımları doğrultusunda Özel Entegratör tarafından verileri göndermek için hazırlanan e-arşiv rapor web servis istemcisi ile, web servis üzerinden sağlanacaktır.
- Çözüm çalışmalarına ek olarak, e-arşiv raporunun oluşturularak, özel entegratör sunucusunda arşivlenmesi yapılacaktır.
- Müşterinin talep etmesi halinde elektronik arşiv raporlarında, özel entegratörün mali mührü ve zaman damgası kullanılacaktır.
- Hazırlanan e-Arşiv Raporları aylık olarak oluşturulup takip eden ayın 15. günü saat 24:00'a kadar Başkanlık sistemine aktarılacaktır.
- Başkanlık'a gönderilmesi gereken dosyalar ziplenmiş olacaktır. Zipli dosyanın açık boyutu en fazla 100Mb olacaktır. Eğer bu boyutu geçiyorsa rapor bölünecektir.
- Muhafaza edilen elektronik belgeler muhatabına gönderilen kâğıt nüshalar ile aynı içerikte ve istenildiğinde aynı görüntüde basılabilecek şekilde saklanacaktır.
- E-Arşiv Raporunun görüntüleme, indirme, takip ve sorgulama portal üzerinden yürütülecektir.
- E-Arşiv projesinde yapılması gereken çalışmalar ile ilgili bilgilendirme ve destekleme Özel Entegratör tarafından portal, mail ve telefon kanalıyla yapılacaktır.
- İşbu ekin ayrılmaz bir parçası olduğu Sözleşmeyle Şirket, Özel Entegratöre mali mührünü ve zaman damgasını kullanma vekaleti vermiş sayılır.
- Gelir İdaresi nezdinde tüm E-Arşiv süreçlerinde Şirket adına Özel Entegratör yetkileri ölçüsünde sorumludur.

EK-2

1 - FİYATLAMA MODELİ – (E-DEFTER SAKLAMA)

Tek Tüzel Şirket olan, Partner Bilgisayar'nin E-Defter Saklama Hizmeti kapsamında sözleşme bedeli aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

ETA BİLGİSAYAR – DIGITAL PLANET E-DEFTER SAKLAMA HİZMETİ FİYAT LİSTESİ

Aylık Yevmiye Kayıt Satır Sayısı	Aylık E-Defter Saklama Hizmet Bedeli	Proje Bedeli
0 - 25.000	70 TL X	300 TL X
25.000 - 50.000	105 TL	300 TL
50.000 - 100.000	140 TL	300 TL
100.000 - 250.000	175 TL	300 TL
250.000 - 500.000	210 TL	300 TL
500.000 - 1.000.000	280 TL	300 TL
1.000.000 - 2.000.000	420 TL	300 TL
2.000.000 - 3.000.000	560 TL	300 TL
3.000.000 - 5.000.000	700 TL	300 TL
5.000.000 - 8.000.000	875 TL	300 TL
8.000.000 - 10.000.000	1.050 TL	300 TL
10.000.000 - 15.000.000	1.575 TL	300 TL
15.000.000 - 20.000.000	1.750 TL	300 TL

FİYATLANDIRMA KOŞULLARI

- Sözleşme süresi 1 yıldır.
- Birbirine bağlı grup şirketlerden her biri, Vergi Kimlik Numarası bazında ayrı değerlendirilerek bu şirketlerin 2. 3. ve devamındaki alımlarında %15 indirim yapılır.
- Fiyatlandırma Aylık Yevmiye Satır Sayısı üzerinden yapılır, Defter-i Kebir için ayrıca bir bedel talep edilmez. İlgili ayda fiyat listesindeki Yevmiye satır sayısına denk gelen bedel talep edilir.
- Sözleşme imzalandığı tarih itibarıyla geçerli olup anlaşılan dilim üzerinden faturalama yapılır. İleri tarihli yapılacak sözleşmelerde geçmiş aylarla ilgili bir saklama talep edilirse sözleşme tarihinden önceki her ayın bedeli ayrıca talep edilir. Dosyaların özel entegratöre eksiksiz olarak verilme yükümlülüğü şirkete aittir.
- Yukarıda belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir.

 **PARTNER**
BİLGİSAYAR
ERHAN KARASU & HAKAN YILMAZ
Fethiye Mah. Fazıl Sk. Haroç. 01.110.811
Tel: 241 27 00 Fax: 241 27 04 HİTİTİM BURSA
V.D: Nilüfer V.N: 220 D12 4464

2 - FİYATLAMA MODELİ – (E-ARŞİV)

Tek Tüzel Şirket olan,'nin E-Arşiv Hizmeti kapsamında sözleşme bedeli aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

E-Arşiv Fiyatlama	Tutar (TL)
Aylık Standart (0-100 Faturaya Kadar)	50 TL
100 Faturanın Üstünde Kalan Her Bir Fatura Birim Fiyat	0,15 TL

FİYATLANDIRMA KOŞULLARI

1. Sözleşme süresi 1 yıldır.
2. Birbirine bağlı grup şirketlerden her biri, Vergi Kimlik Numarası bazında ayrı değerlendirilerek bu şirketlerin 2. 3. ve devamındaki alımlarında %15 indirim yapılır.
3. Sözleşme başladığı andan itibaren geçmiş tarihli oluşturulmuş e-Arşiv dosyaları ücretsiz olarak Özel Entegratör portalına yüklenir. Dosyaların verilme yükümlülüğü müşteriye aittir.
4. E-Arşiv uygulaması, Digital Planet E-Fatura Özel Entegratör uygulamasıyla birlikte çalışır.
5. E-Fatura sistemine geçiş ile birlikte E-Arşiv sistemini kullanacak firmalara ayrı bir Proje Bedeli talep edilmeyecektir.
6. Yukarıda belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir.

TİCARİ KOŞULLAR

E-Defter Saklama Hizmeti için ;

İlk kayıt bedeli 300 TL + KDV ve ~~25.000~~ yevmiye kayıt satır sayısı baz olacak şekilde ~~70.00~~ TL+KDV, Özel Entegratör Hizmet Bedeli olarak sözleşme tarihi ile Şirket'e peşin faturalanır.

E-Arşiv Hizmeti için ;

Gönderilen fatura sayısına baz olacak şekilde ilk 100 faturaya kadar 50 TL + KDV, 100 faturayı aşan durumlarda fatura başına 0,15 TL + KDV olarak Özel Entegratör Hizmet Bedeli olarak sözleşme tarihi ile Şirket'e peşin faturalanır.

1. Aylık Özel Entegratör Hizmet Bedeli, ayda bir Şirket'e peşin faturalanır. Bir ay sonunda, NETInvoice üstünden geçen yevmiye kayıt satır sayısı veya fatura sayısı sorgusunda, Gerçekleşen ile Faturalanan arasındaki fark, bir sonraki faturaya yansıtılır.
2. Hizmet alımı belirtilen banka hesaplarına ödemenin geçmesiyle başlar. Sözleşmede belirtilen bedeller Türk Lirası (TL) olarak verilmiştir. Ödeme, fatura tarihinden itibaren 7 (yedi) gün içinde Özel Entegratörün; Akbank Şişli Şb. 054 / TL İban No: TR08 0004 6000 5488 8000 1000 19 banka hesabına ödenecektir. Ödemeler Türk Lirası olarak ve faturayı kapatacak şekilde yapılacaktır. Özel Entegratör Danışmanlığı talep edilmesi durumunda ayrıca proje fiyatlaması yapılır. Bedellere, KDV ve olası mevzuat değişikliklerinden kaynaklanabilecek sair vergiler dahil değildir.

BAKIM ve GÜNCELLEMELER

1.1. TANIMLAR

1.1.1. Zaman Dilimleri:

Hafta içi: Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerinin tümü.

Hafta Sonu: Cumartesi ve Pazar günlerinin tümü.

Çalışma Saatleri: Hafta içi ve hafta sonu 09:00-18:00 saatleri arası. Aksi belirtilmedikçe öğle tatili de dahildir.

Öğle tatili: Hafta içi ve hafta sonu 12:30-13:30 saatleri arası.

Dini Bayramlar: Resmi olarak Devlet tarafından tüm kurumlar için Kurban ve Ramazan Bayramı olarak tatil edilmiş günler.

Milli Bayramlar: Resmi olarak Devlet tarafından tüm kurumlar için milli bayram olarak tatil edilmiş günler.

Tüm gün : Bir güne ait 24 saat'in hepsi.

Problem Seviyesi (Severity) : Problemin önemini belirtir. Kullanılan seviyeler Kritik ve Küçük Problem'dir.

1.1.2. Problem Seviyeleri:

Kritik (Critical) Problem: Servisin bütünüyle hizmet dışı kalmasına sebep olan problem.

Küçük (Minor) Problem: Servisin bütününe normal hizmetini engellemeyen ancak gerek performans gerekse az önemli altservislerin hizmet vermesini engelleyen problem.

1.1.3. Problem Çözümüne Başlanması: Özel Entegratör tarafından bir kişinin problemin çözümü için görevlendirilmesi ve bu kişinin problemin çözümüne başlaması.

1.1.4. Problem Çözülmesi: Problemin artık yaşanmıyor olması. Problemin gerçek sebebinin ortadan kaldırılması. Probleminin ortaya çıkmasını zorlaştıran veya ortaya çıkmasını engelleyen işlemler (workaround) problemin çözümü olarak kabul edilmez.

1.1.5. Problem İcraat Raporu: İlgili problem (ler) le ilgili kişilerin ve yaptıkları işlerin dökümünün ve problemin durumunu belirtir bilgilerin olduğu rapor.

1.1.6. Birinci Seviye Destek Uzmanı: Problemleri ilk karşılayan kişi. Bu kişinin problemle ilgili bir uzmanlığı olmasına gerek yoktur. Ancak yönlendirmeyi doğru bir şekilde yapabiliyor olmalıdır.

1.1.7. Ürün Destek Uzmanı: Konu ile ilgili, Özel Entegratörün tahsis ettiği destek elemanı.

1.2. YAZILIM DESTEK HİZMETİ

1.2.1. Kapsam

Yazılım bakım ve destek hizmeti:

Telefon ile Destek

Web üzerinden Destek ve Problem Çözümü

e-Mail ile Destek ve Problem Çözümü

Yerinde Destek ve Problem Çözümü

konularını kapsamaktadır.

1.2.2. Telefon ile Destek

Destek Hattı

ŞİRKET'in problemlerini iletebileceği telefon numaraları:

444 9328 (444 9 FAT)

Destek Zaman Dilimi

Temel hizmet süresi, mesai saatlerinde 09:00-18:00 olacaktır.

Destek Uzmanı

Temel hizmet süresi dahilinde destek noktasında hizmet kapsamındaki işlemlere hakim teknik uzman bulundurulacaktır.

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin ŞİRKET'den gelen soruları veya problemleri alacaktır.

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin soruları derhal yanıtlayacak, gerekirse, sorunun kendisine iletilmesinden itibaren 2 saat içinde ŞİRKET'i geri arayarak yanıtlayacaktır.

Kod hatası veya kullanıma ilişkin sorunların kaynaklarının tespitinde uzaktan destek sağlanacaktır.

ŞİRKET'den gelen sorunun Özel Entegratör'e ilk bildiriminden sonraki 2 saat içinde ŞİRKET geri aranarak problemin statüsü ve problem numarası hakkında ŞİRKET'e bilgi iletilecektir.

Açılan problemin seviyesi tanımlarda yazdığı şekilde belirlenir.

1.2.3. Web üzerinden Destek

Destek Hattı

ŞİRKET'in problemlerini iletebileceği web sitesi ve kullanıcı kodu:

(Sözleşme imzalandıktan sonra tarafınıza mail yolu ile iletilecektir.)



PARTNER

BİLGİSAYAR

ERHAN KARASÖZ HAKAN YILMAZ ORT.
Fethiye Mah. Fazıl SK. Haros Sit. No:8D:3
Tel: 241 27 00 Fax: 241 27 04 Nilüfer / BURSA
V.D: Nilüfer V.N: 520 012 4454

Zaman Dilimi

Temel hizmet süresi, hafta içi 09.00 – 18.00 saatleridir.

Destek Uzmanı

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin ŞİRKET'den web üzerinden gelen soruları veya problemleri yanıtlar.

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin soruları, soruların kendisine ulaşmasından itibaren 2 saat içinde yanıtlayacaktır.

Kod hatası veya kullanıma ilişkin sorunların kaynaklarının tespitinde ŞİRKET'e uzaktan destek sağlanacaktır.

ŞİRKET'den gelen sorunun Özel Entegratöre ilk bildiriminden sonraki 2 saat içinde problemin statüsü ve problem numarası hakkında ŞİRKET'e bilgi iletilecektir.

Açılan problemin seviyesi tanımlarda yazdığı şekilde belirlenir.

1.2.4. E-mail ile Destek

Destek Hattı

ŞİRKET'in problemlerini iletilebileceği e-mail adresi:

destek@digitalplanet.com.tr

Zaman Dilimi

Temel hizmet süresi, hafta içi 09:00-18:00 saatleri olacaktır.

Destek Uzmanı

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin ŞİRKET'den e-mail üzerinden gelen soruları veya problemleri yanıtlar.

Destek uzmanı, hizmet kapsamındaki işlemlere ilişkin soruları, soruların kendisine iletilmesinden itibaren 4 saat içinde yanıtlayacaktır.

Kod hatası veya kullanıma ilişkin sorunların kaynaklarının tespitinde ŞİRKET'e uzaktan destek sağlanacaktır.

ŞİRKET'den gelen sorunun Özel Entegratöre ilk bildiriminden sonraki 4 saat içinde problemin statüsü ve problem numarası hakkında ŞİRKET'e bilgi iletilecektir.

Açılan problemin seviyesi tanımlarda yazdığı şekilde belirlenir.

1.2.5. Cevap Verme Süresi

Kritik Problem

Bildirilen problemin, bildirimden itibaren en geç 6 saat sonra çözümüne başlanır.

Bildirilen problemin, bildirimden itibaren en geç 2 gün sonra çözümü yapılır. Eğer fix yazılması gerekiyor ise bu süre 1 hafta uzatılır.

Küçük Problem

Bildirilen problemin, bildirimden itibaren en geç 12 saat sonra çözümüne başlanır.

Bildirilen problemin, bildirimden itibaren en geç 4 gün sonra çözümü yapılır. Eğer fix yazılması gerekiyor ise bu süre 1 hafta uzatılır.

1.2.6. Problem raporlama

ŞİRKET istediği problem için istediği zaman problem icraat raporu isteyebilir.

1.2.7. Problem İzleme

Web Üzerinden İzleme

ŞİRKET Web üzerinden problem bildirimini yapabilir, problemleri izleyebilir, güncelleyebilir ve problemlerin Web'den severity, priority gibi öncelik ve önemlilik belirten özellikleri belirleyebilir-güncelleyebilir.

Telefon ile İzleme

ŞİRKET telefon ile problem bildirimini yapabilir, telefon ile takip edebilir, problemleri telefon ile güncelleyebilir ve problemlerin telefon ile severity, priority gibi öncelik ve önemlilik belirten özellikleri belirleyebilir-güncelleyebilir.

Email ile İzleme

ŞİRKET e-mail ile problem bildirimini yapabilir, problemleri e-mail ile güncelleyebilir ve problemlerin e-mail ile severity, priority gibi öncelik ve önemlilik belirten özellikleri belirleyebilir-güncelleyebilir.

D.T.P Bilgi İşlem İletişim ve Tic. Ltd. Şti.	
Tarih:	Tarih:
İmza/ Kaşe:	İmza/ Kaşe:
	 ERHAN KARAS & ERKAN YILMAZ ORT. Fethiye Mah. Fâzıl Sok. Haros Sit. No:8 D:3 Tel: 241 27 00 00 / 241 27 04 Nilüfer / BURSA V.D- Nilüfer V.N. 5/20 012 4454