

ÖZEL ENTEGRATÖR SÖZLEŞMESİ

MADDE 1- TARAFLAR

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

“.....”
.....”

adresinde mukim (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: Türkiye'dir

Fatura muhatabının Vergi Dairesi ve Nosu :

Faturaların gönderileceği adres:

Türkiye'dir.

Faturaların gönderileceği kişi: ... 'dir.

MADDE 3- SÖZLEŞMENİN KONUSU

İşbu Sözleşme, Özel Entegratör tarafından 14.12.2012 tarih ve 28497 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 421 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile 397 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde açıklanan norm ve standartlara uygun olarak sağlanan E-fatura uygulamasının Şirket kullanımına açılmasına ilişkin genel hüküm ve koşulların belirlenmesi, ileride yeni servis ve uygulamaların olması halinde ek aboneliklerin gündeme gelmesi ve Ek-1 'de yer verilen 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 bitiş tarihinden en az 1(bir) ay önce tarafların karşılıklı olarak yazılı fesih ihbarı yapmamaları durumunda sözleşme süresi, ilk yapılan sözleşme süresi kadar uzar.

Yeni sözleşme, sözleşme başlangıç tarihindeki liste fiyatları üzerinden yapılır.

SÖZLEŞME BAŞLANGIÇ TARİHİ :

SÖZLEŞME BİTİŞ TARİHİ :

MADDE 5- TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1- Şirket'in Yükümlülükleri

5.1.1. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'na ve diğer kurumlara yapılması gereken başvuruların süreçlerini Özel Entegratör sistemi kanalıyla proje takvimine uygun şekilde gerçekleştirmeyi kabul beyan ve taahhüt eder.

5.1.2. Şirket, proje çalışmalarını Eta Bilgisayar ya da yetkili bayisi kanalıyla yapacağını kabul beyan ve taahhüt eder.

5.1.3. Şirket, Fatura gönderimlerinin sağlıklı gönderimi açısından fatura verisinin zamanında hazırlamayı ve sisteme yüklemeyi kabul beyan ve taahhüt eder.

5.1.4. Şirket, proje sürecinde Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı nezdinde yapılması gereken sair işlemleri yerine getirmekle bizzat kendisi yükümlüdür. İşbu verilerin Özel Entegratör'e ulaşması anına kadar olan süreçte yaşanan aksaklıklardan ötürü Özel Entegratör'ün hiçbir sorumluluğu olmadığını kabul beyan ve taahhüt eder.

5.2- Özel Entegratör'ün Yükümlülükleri

5.2.1. Özel Entegratör, portal kullanımına yönelik Şirket için kullanıcı adı ve şifreler sağlayacaktır.

5.2.2. Kullanıcı adı ve şifreler Özel Entegratör tarafından Özel Entegratör sisteminde Özel Entegratör bilgi güvenliği koşullarında belirtilen standartlara uygun olarak saklanacaktır

Özel entegratör, anlaşma yaptığı mükellefler için güvenli kullanıcı hesabı açarak yönetir ve bu mükelleflerin faturalarını Başkanlık sistemi üzerinden alıcıya yönlendirilmesini ve arşivlenmesini sağlar.

Özel Entegratörün işbu sözleşme kapsamında gerçekleştirdiği projeye konu hizmetlerin kullanım şartları ve söz konusu lisansların tüm hakları koruma altına alınmıştır.

Taraflar işbu projeye konu verilerin Özel Entegratör'e ulaşması anına kadar olan süreçte yaşanan aksaklıklardan ötürü Özel Entegratör'in hiçbir sorumluluğu olmadığını kabul beyan ve taahhüt eder.

5.2.3. Şirket,Özel Entegratör kaynaklı problem yaşadığı takdirde her türlü cezayı Özel Entegratör karşılayacaktır. Gib kaynaklı problemlerden Özel Entegratör sorumlu değildir.

MADDE 6- MALİ YÜKÜMLÜLÜKLER

Taraflar arasında akdedilen işbu sözleşme kapsamında, Tarafların karşılıklı olarak yükümlendikleri edimler dışında, işbu Sözleşmenin 5.1.4. maddesi saklı kalmak üzere, Sözleşme bedeli, Ek-2 'de belirtilen fiyat listesine göre hesaplanacaktır. Ödemeler Ek'te belirtilen Özel Entegratörün hesaplarına yapılacaktır.

MADDE 7- DEVİR YASAĞI

Şirket Özel Entegratör'ün yazılı izni olmaksızın Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini herhangi bir kişiye (kişi, kurum, kuruluş, firma, Özel Entegratör vb.) kısmen veya tamamen devredemez hiçbir surette bedelli veya bedelsiz üçüncü kişilerin yararlanmasına, kullanımına sunamaz.Özel Entegratör de Şirketin yazılı izni olmaksızın Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini herhangi bir kişiye (kişi, kurum, kuruluş, firma, Özel Entegratör vb.) kısmen veya tamamen devredemez hiçbir surette bedelli veya bedelsiz üçüncü kişilerin yararlanmasına, kullanımına sunamaz.

MADDE 8- SÖZLEŞMENİN FESHİ

İşbu Sözleşme Özel Entegratör'in iflas, iflas erteleme veya konkordato talebinde bulunması, iflasının talep edilmesi, borcunu ödemede ace düşmesi hallerinde herhangi bir bildirim gerek kalmaksızın sona erecektir. Sözleşmenin herhangi bir nedenle sona ermesi halinde; Özel Entegratör tarafından Şirket'e sağlanan hizmet duracaktır. Proje kapsamındaki programlar ise kullanılamaz hale gelecektir.

Özel Entegratör'in iflası ya da sözleşmenin uzatılmaması durumunda, Şirket'in verileri GIB'de bir kopyası bulunmakla beraber, iflas eden Özel Entegratör, Şirket'in transfer olacağı başka bir özel entegratör firmaya geçişinde, destek olunacaktır. Madde içeriğinde belirtilen koşulların oluşması durumunda, Özel Entegratör Şirkete en az 15 gün evvelinden durumu sebepleri ile ve sürecin ne şekilde işleyeceğini yazılı olarak bildirmek zorundadır. Özel Entegratör, Şirketin talep etmesi halinde, Sözleşmenin sona ermesi tarihinden itibaren en geç onbeş (15) gün içinde, Saklama Hizmeti kapsamında saklanan müşteriye ait E-Faturaların ftp üzerinden teslim edilmesini taahhüt eder.

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 bildirmediği 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, öngörülemeyen 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

EK-2: Fiyatlama Modeli

D.T.P Bilgi İşlem İletişim ve Tic.Ltd.Şti. Tarih: İmza/ Kaşe:	Tarih: İmza/ Kaşe:
--	-----------------------

EK-1

SİSTEM İŞLEYİŞİ

- 14/12/2012 tarih ve 28497 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 421 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile 05/03/2010 tarih ve 397 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde açıklanan norm ve standartlara uygun Özel Entegratör tarafından sağlanan E-fatura portal uygulaması Şirket'in kullanımına açılacaktır.
- Özel Entegratör, ilerleyen aşamalarda yeni servis ve uygulamaları ek aboneliklerle Şirket'in kullanımına bu portal üzerinden sağlayabilecektir.
- Şirket,Özel Entegratör sözleşmesini imzalayıp ETA'ya gönderir. ETA Özel Entegratöre sözleşmeyi ulaştırır. Özel entegratör ön kayıt başvurusunu portal üzerinden Şirket adına gerçekleştirir.
- Portal kullanımına yönelik Şirket için kullanıcı adı ve şifreler Özel Entegratör tarafından sağlanıp, Şirket yetkilileri ile paylaşılacaktır.
- Şirket, edindiği kullanıcı adına ait şifresini otomatik olarak değiştirecektir.
- Şirket yetkilileri bu şifreleri başka hiç kimseyle paylaşmayacaktır. Sorumluluk tamamen ilgili Şirket ve kullanıcılarına aittir. Bu hususta ileride doğacak/doğabilecek konularda Özel Entegratörün herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Özel Entegratör de hiçbir şekilde Şirketin şifresini başka hiç kimseyle paylaşmayacaktır.
- Kullanıcı Adı ve Şifreler Özel Entegratör sisteminde Özel Entegratör bilgi güvenliği koşullarında belirtilen standartlarına uygun olarak saklanmaktadır.

(Özel Entegratörlerin bilgi güvenliği ile ilgili ISO 27001 bilgi güvenliği almaları zorunludur. Digital Planet de güvenlik ile ilgili tüm testleri başarı ile geçip ISO 27001 belgesini almıştır.)

- Eğer Şirket E-Fatura kullanımı için hiç başvuru yapmamışsa, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından www.efatura.gov.tr internet adresinde belirtilen Şirket başvuru süreçleri, sistem üzerinde Şirket'e sağlanmış ekranlar üzerinden Şirket tarafından gerçekleştirilecektir. Bilgilerin eksiksiz ve hatasız olarak doldurulmasına müteakiben Şirket'in E-fatura kaydının açılışı, sözleşme imzalandıktan ve Özel Entegratöre ulaştırıldıktan sonra Özel Entegratör kanalıyla gerçekleştirilecektir.
- Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yapılacak kayıt açılışına ilişkin bilgilendirme Özel Entegratör tarafından Şirket'e gerçekleştirilecektir.
- Kayıt açılışına müteakip olarak Şirket E-fatura alabilecek - gönderebilecek durumda olacaktır.
- Şirket'in E-Fatura gönderimi yapabilmesi ETA sistemine bağlı olarak verinin hazırlanması konusunda ETA tarafından ETA e-fatura entegrasyonu sağlanmış olması, Şirketin de ETA'dan E-Fatura modülünü satın almış olması gereklidir.
- Şirket, gönderisini gerçekleştireceği fatura verilerini özel entegratörün sağladığı portala kendi hesabı üzerinden aktararak şema kontrolü, doğruluk kontrolü gibi adımları gerçekleştirebilir.
- Şirket, Sistem tarafından otomatik olarak gerçekleştirilecek kontrol adımlarının başarılı olması durumunda E-fatura gönderimlerini ve alımlarını gerçekleştirebilecektir. Gönderim ve alım sonrasındaki süreçlere ait tüm süreç özel entegratörün sağladığı portal üzerinden takip edilebilir.
- Faturalara ilişkin iade, iptal vs. gibi süreçler özel entegratörün sağladığı sistem üzerinde gerçekleştirilebilecektir.
- İşbu ekin ayrılmaz bir parçası olduğu Sözleşmeyle Şirket, Özel Entegratöre mali mühürünü kullanma vekaleti vermiş sayılır.
- Çözüm çalışmalarına ek olarak, e-fatura arşivinin oluşturularak, Özel Entegratör sunucusunda arşivlenmesi (saklama) sağlanacaktır.
- Arşivlenen faturaların görüntülenmesi gene özel entegratörün sağladığı portal üzerinden sağlanacaktır. Şirket'e dışarıdan gelen UBL formatındaki fatura datasının hem geldiği formatta ve PDF formatına çevrilerek gösterilmesi gerçekleştirilecektir.
- Bunun üzerinde yetkili kullanıcı(lar) tarafından notlar alınabilecektir.
- Görüntüleme/takip ve raporlama kısmı ise özel entegratörün sağladığı web tabanlı uygulama üzerinden yürütülecektir.
- Gelir İdaresi nezdinde tüm E-Fatura süreçlerinde Şirket adına Özel Entegratör yetkileri ölçüsünde sorumludur.

EK-2

FİYATLAMA MODELİ

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

ETA BİLGİSAYAR – DIGITAL PLANET ÖZEL ENTEGRATÖR HİZMETİ FİYAT LİSTESİ

Proje Entegrasyon Bedeli (Tek Seferlik)	Tek Firma için NETInvoice Sistemi Üzerinden Geçen Gelen+Giden Fatura Sayısı Bazında Fiyatlandırma	Aylık Özel Entegratör Hizmet Bedeli
1.200,- TL	0 - 100 Adet Fatura	55,- TL
1.200,- TL	100 - 150 Adet Fatura	135,- TL
1.200,- TL	150 - 250 Adet Fatura	195,- TL
1.200,- TL	250 - 500 Adet Fatura	265,- TL
1.200,- TL	500 - 1.000 Adet Fatura	350,- TL
1.200,- TL	1.000 - 1.500 Adet Fatura	600,- TL
1.200,- TL	1.500 - 3.000 Adet Fatura	950,- TL
1.200,- TL	3.000 - 5.000 Adet Fatura	1.350,- TL
1.200,- TL	5.000 ve Üstü Adet Fatura	Lütfen Sorunuz
Tek Firma İçin Netinvoice Sistemi Üzerinden Geçen Fatura Sayısı İlgili Baremi Aştığında, Her Fatura İçin Fatura Birim Fiyat		0,50,- TL

FİYATLANDIRMA KOŞULLARI

- Sözleşme süresi 1 yıldır.
- Fiyatlara saklama hizmeti dahildir.
- Birbirine bağlı grup şirketlerden her biri, Vergi Kimlik Numarası bazında ayrı ayrı değerlendirilecektir. Bu şirketlerin 2. 3. ve devamındaki alımlarında %15 indirim yapılır.
- Aylık gelen-giden fatura sayısı azaltma talebi sözleşme süresi içinde bir defa yapılır. Arttırım taleplerinde sınırlama yoktur. Bu talepler bir sonraki ay başı geçerli olur. Arttırım olması halinde o an itibariyle kampanya harici güncel fiyatlandırma esas alınır.
- GİB'ten veya başka bir özel entegratörden, Digital Planet'e geçen firmaların faturaları ücretsiz olarak Digital Planet portalına aktarılacaktır. Aktarılacak dosyaların içeriği ve bütünlüğü müşteri tarafından temin edilir.
- Aylık hizmet bedellerinin bir yıllık toplamı nakit olarak ödenirse bu tutardan %20 indirim uygulanır.
- Aylık hizmet bedelleri, 2 yıllık nakit olarak ödenirse bu tutardan %30, 3 yıllık nakit olarak ödenirse bu tutardan %40 indirim uygulanır.
- 3 yıllık nakit sözleşme yapıldığında proje entegrasyon bedeli alınmayacaktır.
- Limit aşım faturaları yılda bir kez düzenlenecektir. Şirketin sözleşmede aylık olarak anlaştığı dilim yıllık olarak değerlendirilecek, fazla olan kısmı limit aşımı olarak faturalandırılacaktır. Eksik kullanımda ise bir sonraki dönemde kullanılacaktır. Örneğin; 250 - 500 adet fatura diliminde anlaşılan bir şirket yıllık fatura adedi 500 x 12= 6.000'dir. Şirket yıl boyunca toplam 6.500 adet fatura düzenledi ise, 500 adet için limit aşım faturası düzenlenecektir. Eksik kullanımda, yani 5.500 adet fatura düzenledi ise, 500 adet fatura bir sonraki yılda kullanmak üzere devredevcektir. Eksik kullanılan fatura adetinin iadesi yoktur.
- Yukarıda belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir.

2. Ek Geliştirme Bedeli

Proje dahilinde ihtiyaç duyulabilecek ek danışmanlık hizmetleri gerektiren geliştirmeler ve hizmetler için kullanılacak adam/gün maliyeti günlük 950 TL+KDV'dir. Bu hizmet bedeli E-fatura ile ilgili talep edilebilecek yazılım ve uygulamaları kapsar.

Şirketin Mevcut uygulamasından fatura verisinin çıkarılması ve entegrasyonu için Özel Entegratör'den danışmanlık talep edildiğinde, gerçekleşecek danışmanlık eforu adam/gün üzerinden ayrıca Şirket'e faturalanır.

TİCARİ KOŞULLAR

İlk kayıt bedeli TL+KDV ve (fatura sayısı) (gönderilen+gelen toplamı) fatura sayısına baz olacak TL+KDV Özel Entegratör Hizmet Bedeli olarak sözleşme tarihi ile Şirket'e peşin faturalanır.

Aylık Özel Entegratör Hizmet Bedeli, ayda bir Şirket'e peşin faturalanır. Bir ay sonunda, NETInvoice üstünden geçen fatura sayısı sorgusunda, Gerçekleşen ile Faturalanan arasındaki fark, bir sonraki faturaya yansıtılır.

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

Iban 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.)

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 iletebileceği 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.

<p>D.T.P Bilgi İşlem İletişim ve Tic.Ltd.Şti.</p> <p>Tarih:</p> <p>İmza/ Kaşe:</p>	<p>Tarih:</p> <p>İmza/ Kaşe:</p>
---	----------------------------------