

Destek ve Bakım Hizmetleri Sözleşmesi

1- Sözleşmedeki Taraflar

VEGA YAZILIM LTD.ŞTİ. (Bundan sonra VEGA olarak anılacaktır)

[Redacted] (Bundan sonra MÜŞTERİ olarak anılacaktır)

Sözleşme süresi : Başlangıç Tarihi: Bitiş Tarihi :

VEGA

MÜŞTERİ

--	--

2- Sözleşmenin Konusu

VEGA bu sözleşme ile MÜŞTERİ nin kullanım hakkına sahip olduğu Vega Programlarının 10. Maddede isimleri belirtilen modüllerine aşağıda belirtilen esaslara uygun Bakım ve Destek hizmeti sağlamayı, MÜŞTERİ de verilen bu hizmete karşılık VEGA'ya 5.Maddede belirtilmiş olan ücreti ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

3- Destek ve Bakım Hizmetlerinin Kapsamı

Bakım ve destek hizmeti verilecek sistem ve modül isimleri 10. maddede belirtilmiştir. Sözleşme süresi içinde satın alınan yeni Program ve/veya modüller bu sözleşmenin kapsamının dışındadır. VEGA bu sözleşme ile aşağıdaki maddelerde belirtilen bakım ve destek hizmetini sözleşme süresince vermeyi kabul ve taahhüt eder.

VEGA, MÜŞTERİ adresinde ve dışında verilen bütün bakım ve destek hizmetleri ile ilgili ulaşım, konaklama ve sair giderlerini ayrıca MÜŞTERİ den talep eder.

Bakım sözleşmesine haiz müşteri en çabuk servis önceliğine sahiptir.

Destek Bakım Paketleri ve Kapsamı

PAKET-1

A-Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi : 60.00-TL + İlave her terminal için 10.00 TL

Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda sifre alınmasını kapsar.

B-Telefon ile destek ve bilgi verilmesi : Kullanılan Program Bedelinin % 15 i

Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Vega yı araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediği noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriyi yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi. (Tüm dizayn işlemleri bu anlaşma kapsamı dışındadır.)

Uzaktan erişim ihtiyacına Vega Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri

çeviremez. İtiraz ettiği takdirde hizmet alma hakkını yitirir.

PAKET-2

- A-Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması : 100.- \$ + Her terminal başına 50.- \$
- Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri.
 - Programa yapılan yenilik ilaveleri.
 - Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler.
 - Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler.
 - Yeni nesil programlama uygulamaları.
 - Bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.
 - Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değişiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değişiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.

Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil 100'er \$ fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

B-Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir.

C- Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu takdirde bütünleyen Vega Servis programlarının çalıştırılması

PAKET-3 Program Bedelinin % 40 ı

A-Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi
Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda sifre alınmasını kapsar.

B-Telefon ile destek ve bilgi verilmesi

Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Vega yı araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediği noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriyi yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi. (Tüm dizayn işlemleri bu anlaşma kapsamı dışındadır.)

Uzaktan erişim ihtiyacına Vega Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri çeviremez. İtiraz ettiği takdirde hizmet alma hakkını yitirir.

C-Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması

- Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri.
- Programa yapılan yenilik ilaveleri.
- Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler.
- Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler.
- Yeni nesil programlama uygulamaları.
- Bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.
- Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değişiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değişiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.

Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil 100'er \$ fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

D-Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir.

E-Müşteriden kaynaklı olarak makine değişikliği ,virüs bulaşması ,format atılması v.b. nedenlerden dolayı programın çalışmaz hale getirilmesi nedeni ile müşteri terminallerine program kurulumunun ihtiyaç olması halinde 2 sefere mahsus olmak üzere ücretsiz olarak yeniden kurulum yapılması.

F- Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu takdirde bütünleyen Vega Servis programlarının çalıştırılması

Not : Bu bakım anlaşmasına tabi olan müşteri belirlenen sayılardaki servis hizmetlerini tamamladıktan sonra almak istediği servis hizmetleri için Servis Hizmet Tarifesinde bulunan bedellerin %50 sini ödeyerek hizmet almaya hak kazanır.

PAKET-4 Program bedelinin % 60 ı

A-Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi
Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda sifre alınmasını kapsar.

B-Telefon ile destek ve bilgi verilmesi
Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Vega yı araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediği noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriyi yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi.

Uzaktan erişim ihtiyacına Vega Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri çeviremez. İtiraz ettiği takdirde hizmet alma hakkını yitirir.

- C-Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması
- Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri.
- Programa yapılan yenilik ilaveleri.
- Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler.
- Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler.
- Yeni nesil programlama uygulamaları.
- Bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.
- Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değişiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değişiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.

Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil 100'er \$ fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

(*) D-Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir. Toplamı 4 saati geçemez.

(*) E-Müşteriden kaynaklı olarak makine değişikliği, virüs bulaşması ,format atılması v.b. nedenlerden dolayı programın çalışmaz hale getirilmesi nedeni ile müşteri terminallerine program kurulumunun ihtiyaç olması halinde 2 sefere mahsus olmak üzere ücretsiz olarak yeniden kurulum yapılması.

(*) F-Müşteri hangi nedenle olursa olsun eğitim, kurulum ya da versiyon yenileme haricinde 4 kez yerinde hizmet hakkını kazanır. Yerinde hizmet verilmesi ile ilgili kararı Vega Yazılım yetkilisi verir.

(*) G- Barkod etiket dizaynı-Fatura-İrsaliye-Sipariş Dizaynı-Makbuz Dizaynı-Satış Sözleşmesi ve Senet Basımı Dizaynı-Muhasebe, Personel, Sabit Kıymetler, Beyanname, İşletme Defterinde yasal değişikliklerden kaynaklı dizaynlar
bir sefere mahsus yeniden talep edilebilir.

Tekrar yapılan dizaynlar ile ilgili olarak düzenleme talep edilmesi halinde ücret alınır.

H- Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu takdirde bütünleyen Vega Servis programlarının çalıştırılması

Not : Bu bakım anlaşmasına tabi olan müşteri belirlenen sayılardaki servis hizmetlerini tamamladıktan sonra almak istediği servis hizmetleri için Servis Hizmet Tarifesinde bulunan bedellerin %50 sini ödeyerek hizmet almaya hak kazanır.

KURUMSAL PAKET

Firmanın kullanmış olduğu program ve alınabilecek hizmetler tek tek belirlenerek projelendirilip fiyatlandırma yapılacaktır.

Yukarıdaki Anlaşmalardan herhangi birine tabi olan müşteri aşağıdaki haklara sahiptir :

VEGA, Vega Programları ile ilgili her türlü hizmet ihtiyacını müşterinin satın aldığı paket içerisinde belirtilen miktar kadar vermekle yükümlüdür. Verilecek hizmetler doğrudan Vega Programları ile ilgili olmalıdır.

Sair talep edilen hizmetler ayrıca ücrete tabidir.

(Örneğin; İşletim sistemindeki bir sorun, server ve bilgisayarlardaki kurulum ve ayarlar, ağ bağlantıları, network kurulumundaki bir sorun, yazıcı tanımlamaları ve ayarları, programdaki mevcut default dizaynların dışındaki yeniden düzenlemeler, veri tabanından kaynaklı bir sorun ve bunların yeniden kurulması, ayarlanması gibi hizmetler dolaylı olarak Programlarının çalışmasını etkileyen nedenler olduğu için bu sorunları gidermek amacı ile verilen hizmetler ayrıca ücretlendirilir)

Müşteri satın almış olduğu paket içerisinde bulunan servis hakkını sözleşme süresinde kullanmak zorundadır. Sözleşme süresi içerisinde kullanılmayan hizmetler için ayrıca hak talep edilemez. Sonraki dönemlere bu haklar devir edilemez. Paket kapsamı dışında (ilave) talep edilen servis hizmetleri ayrıca ücretlendirilir.

Bu sözleşme sadece Vega Yazılımın kendi inisiyatifi ile geliştirdiği yada geliştirebileceği yeniliklerden faydalanmayı kapsar. Devletin Yasal düzenlemelerinden kaynaklı zorunlu değişiklikleri kapsamaz. Bu tip değişikliklerden faydalanılması için ayrıca ücret talep edilir.

VEGA, zaman içinde programlarındaki bazı özelliklerini değiştirebilir, kaldırabilir ya da ilave edebilir. Müşteriye yeni versiyon yüklemeleri nedeni ile daha önceki versiyondaki bazı özelliklerin değişmesi ya da kalkması nedeni ile Vega sorumlu tutulamaz ve müşteri bir hak talep edemez.

VEGA sözleşme süresince geliştirilen Programların yeni sürümlerini ücretsiz olarak müşterinin kullanımına sunar. Programların yeni sürümlerinin sisteme yüklenmesinden müşteri sorumludur (Yeni sürümlerin müşteri bilgisayarına yüklenmesi sırasında donanım ile ilgili ortamın, sağlıklı ve program ile uyumlu çalışmasından müşteri sorumludur. İşletim sistemi ve/veya veritabanının uyumlu çalışır hale getirilmesi sorumluluğu müşteriye aittir.Yükleme esnasında oluşacak sorunlardan müşteri sorumludur. Bu nedenle müşteri mutlaka yedek almak sorumluluğundadır.Bu konularda müşteri yardım talep ettiği taktirde bu hizmetler ayrıca ücretlendirilir.).

VEGA programlarında bulunan aksaklıklardan kaynaklanmayan veri hatalarının yol açtığı sorunlar; kullanıcı hataları; program değişiklikleri; donanım, sistem ve çalışma ortamı ve diğer programların kullanılması sonucu ortaya çıkan hatalar; VEGA tarafından daha önceden sağlanmış olan çözümlere ve düzeltmelere uyulmamış olması nedeniyle oluşan hatalar, VEGA'nın taahhüdü dışındadır. Ancak VEGA bu sorunların çözümlenmesinde MÜŞTERİ'ye yol gösterebilir.

VEGA, MÜŞTERİ'nin isteği üzerine, Programlarının kullanım özellikleri veya yardımcı malzemedeki anlaşılmayan noktalar konusunda gerekli açıklamalarda bulunur.

VEGA, MÜŞTERİ tarafından iletilen ek fonksiyon, destekleyici yazılım, yeni raporlar, vb. Üretilmesi taleplerini kabul edip etmemeye yetkilidir. Bu tür taleplerin kabulü halinde, bu çalışmalar ayrıca ücretlendirilir.

VEGA sözleşme kapsamındaki tüm hizmetleri Vega Programlarının son hali üzerine verecektir.

VEGA işin niteliğine göre, bu hizmetleri MÜŞTERİ işyerinde ya da VEGA iş yerinde verebilir. Ayrıca, verilen hizmetten sonra Programların sisteme kimin tarafından yükleneceğine karar vermeye VEGA yetkilidir.

Mücbir Sebep:Savaş hali, yangın, deprem, sel gibi doğal afetler, ayaklanma, sabotaj, resmi merciler tarafından verilmiş kararlar, ambargo gibi tarafların kontrolü dışında sözleşmenin icra edilmesini engelleyici haller bu sözleşmenin uygulanması açısından mücbir sebep sayılırlar. VEGA, mücbir sebep ile sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirememesinden ya da gecikerek yerine getirmesinden

dolayı sorumlu tutulamaz.

VEGA tarafından yapılan düzeltmelerin, sorun çözümlerinin, yenilemelerin ve Programlar ile ilgili diğer değişikliklerin sisteme yüklenmesi ile VEGA'nın yapacağı yenilikler sonucunda ortaya çıkabilecek ek bilgisayar kapasitesi ihtiyacından ötürü Vega Programlarının olumsuz etkilenmesi durumunda verilecek hizmetler sözleşme kapsamı dışında olup VEGA tarafından garanti edilmemiştir.

MÜŞTERİ 6. ayın sonunda Vega Yetkili Bayii ile Program Bakım ve Destek sözleşmesi yapmak durumundadır. Bununla ilgili olarak yapılacak anlaşma Bayi tarafından VEGA'ya onaylatılacaktır.

VEGA'nın onaylamadığı hiçbir sözleşme geçerli değildir. Bu onayın bulunmadığı sözleşmelerden VEGA sorumlu tutulamaz.

MÜŞTERİ bu anlaşma ile, belirtilen adreste, çalışır vaziyette olan bilgisayar konfigürasyonu belirtilen işletim sisteminde, ve sadece bu anlaşmada belirtilen program modüllerinin kullanım hakkını satın almıştır. Vega yazılımlarının bu anlaşmada belirtilenden farklı adres, bilgisayar konfigürasyonu, işletim sisteminde kullanılması yeni bir lisans anlaşmasının düzenlenmesini gerektirir.

Yazılımların ve bunları bütünleyen programların, kullanım dokümanlarının tüm telif ve yasal hakları Vega ya aittir.

Yazılımların ve bunları bütünleyen programların, program disketlerinin, kullanım dokümantasyonları ve kitaplarının yedekleme maksadı dışında kopyalanması, çoğaltılması başka yazılımların üretilmesi esnasında yararlanılması, elektronik veya optik olarak transfer edilmesi, kaynak kod haline dönüştürülmesi ile neticelenen çalışmalar, VEGA'nın yasalardan doğan haklarının ihlali, haksız fiil ve suç teşkil eder. Vega yazılımları, bunları bütünleyen programların, kullanım dokümanları 5846 sayılı fikir ve sanat eserleri kanunu ve 765 sayılı Türk ceza kanununun 525a, 525b ve 525c maddeleri ile koruma altına alınmış olup izinsiz olarak kopyalaması bu kanunlara göre suç teşkil eder.

Vega yazılımlarının ve bunları bütünleyen programların, kullanım dokümanlarının, program disketlerinin ve diğer ürünlerin hatasız olduğunu ve kullanıcının özel ihtiyaçlarını karşılayabileceğini taahhüt etmez. Yazılımlar ve bunları bütünleyen programları, kullanım dokümanları, program disketleri ve diğer ürünler kullanıcı tarafından "olduğu gibi" kabul edilir. Aksi iddia edilemez. Vega,vega personeli veya vega yetkili satıcıları , yazılımların ve bunları bütünleyen programların , kullanım dokümanlarının, program disketlerinin uygulanması, kuruluşu nedeniyle oluşabilecek sonuçlardan veya bu işlemler sonucu alınan kararlardan ve yapılan işlemlerden, kazaen veya özellikle,veya dolaylı olarak doğabilecek maddi, manevi, hukuki ve mali sonuçlardan, bu nedenle oluşabilecek kazanç ve kayıplardan, keza yasalara aykırı olarak kullanılmasından hiç bir şekilde sorumlu tutulamaz.

4- Sözleşmenin Yürütülmesi

MÜŞTERİ tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da kişiler sözleşme kapsamına giren hizmet istemini VEGA yetkilisine yazılı olarak mektup veya faks mesajı ile bildirir. Bildirimin sözlü olarak yapılması halinde, talep derhal yazılı olarak teyit edilir.

VEGA yapılan bildirimini hemen kayda geçer ve istek doğrultusunda çalışmaya başladığını MÜŞTERİ ye iletir. VEGA, çalışmayı işin niteliğine göre makul olan en kısa sürede sonuçlandırır.

5- Sözleşme Bedeli

..... (TL dir.)

MÜŞTERİ yerinde veya Müşteri'nin göstereceği mahallerde verilecek bakım ve destek hizmetlerinde, ulaşım, konaklama vb. giderlerin karşılanması Müşteri'ye aittir.

6- Sözleşmenin Yürürlüğe Girişi ve Süresi

Sözleşme, tarafların bu sözleşme metnini imzaladıkları tarihte yürürlüğe girmiş sayılır.

Bu sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarihte, taraflar arasında aynı konuda daha önce yapılmış olan bakım ve destek hizmetleri ile ilgili sözleşmeler kendiliğinden sona erer.

Bu sözleşme, tarafların bir sonraki ayın birinci işgününden 15 (On beş) gün öncesinde sözleşmenin iptali konusunda yazılı olarak mutabık kalmaları durumuna kadar geçerliliğini devam ettirir.

7- Sözleşmenin Sona Ermesi

Sözleşme aşağıda belirtilen durumlarda sona erer.

7.A Sözleşmenin 6.maddesindeki sürenin dolması ve tekrar 1 yıl için uzatılmamış olması.

7.B 8.maddede yer alan fesih hakkının MÜŞTERİ tarafından kullanılması.

7.C MÜŞTERİ kabul edilen ödemeleri yapmadığı ya da yapmaktan imtina ettiği durumlarda, VEGA taahhüt ettiği hizmetleri vermeyi durdurur.

8- Sözleşmenin Feshedilmesi

Aşağıdaki hallerin varlığı halinde MÜŞTERİ tek taraflı olarak sözleşmeyi fesh etme hakkına sahiptir. Bu gibi durumlarda VEGA'nın herhangi bir zarar, ziyan veya tazminat talebi olamaz.

Bu sözleşmenin 3. maddesinde yer alan mücbir sebepler dolayısıyla VEGA'nın vermekle yükümlü olduğu hizmeti bir hafta süre ile verememesi.

VEGA'nın sözleşmeden doğan yükümlülüklerini zamanında ve gereği gibi yerine getirememesi.

9- İhtilafların Çözümü

Bu sözleşmenin yürütülmesinde karşılıklı iyi niyet esastır. Taraflar arasında sözleşmenin yorumu, uygulanması ve sona ermesine ilişkin olarak çıkacak tüm ihtilaflarda ANKARA Mahkeme ve İcra Daireleri yetkilidir.

10- Destek Hizmeti Verilecek Vega Programları

Destek hizmeti kapsamındaki Vega Programları aşağıda belirtilmiştir.

Bakım Anlaşması Kapsamı (Bir ya da birden fazla işaretleyiniz)

Paket 1
Paket 2
Paket 3
Paket 4
Kurumsal Paket

EK-1
Ödeme Planı

Nakit		. -TL
--------------	--	--------------

Vadeli Ödeme Planı (Vadeli ödemeler kesinlikle çekle yapılacaktır.)

Banka-Çek No	Vade	Tutar

Teslim Eden

Teslim Alan