

pcdoktorum

TEKNİK DESTEK BAKIM SÖZLEŞMESİ

İÇİNDEKİLER

- 1. TARAFLAR**
- 2. SÖZLEŞME KONUSU**
- 3. SÖZLEŞME KAPSAMI**
- 4. SÖZLEŞMENİN AMACI**
- 5. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ**
- 6. BAKIM KOŞULLARI**
- 7. SERVİS ALICININ SORUMLULUKLARI**
- 8. SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞINDA OLAN HÜKÜMLER**
- 9. ÖDEME KOŞULLARI**

1. TARAFLAR

Bu sözleşme UMUT BİLGİSAYAR GIDA TEKS. İNŞ. HED. EŞYA SAN. TİC. LTD. ŞTİ. (Fevzi Çakmak Mah. 1. Cad. No:51 Esenler / İSTANBUL adresinde mukim, PCDOKTORUM olarak anılacaktır) ile

adresinde mukim, müşteri olarak anılacaktır) arasında süre ile yapılmıştır.

2. SÖZLEŞME KONUSU

İş bu sözleşmede belirtilmiş olan adresinde kurulu bilgisayar sistemlerinin PCDOKTORUM tarafından yapılacak olan bakım ve servis işidir.

3. SÖZLEŞME KAPSAMI

Müşterinin adresinde bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerine yerinde yapılacak periyodik bakım ve müşterinin isteği doğrultusunda acil müdahaleyi anlaşıma kapsamına alınan bilgisayar ve çevre birimlerini kapsamaktadır.

4. SÖZLEŞMENİN AMACI

- Üç ayda bir yapılan periyodik bakımlar sonucu bilgisayar sistemleri ve çevre birimlerinde arızalar tespit edilerek ileride meydana gelebilecek muhtemel arızaların giderilmesi sağlanır.
- Arızalara anlaşıma çerçevesinde saptanan süre içinde müdahale edilerek sistemin kesintisiz çalışması sağlanır. (Server, Network Altyapısı gibi tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde belirlenen süre içerisinde hizmet verilmesi amaçlanır)
- Anlaşıma dâhilinde ücretsiz telefon desteği verilir
- Kullanıcı bazında network ayarları, sabit disklerin bölüm yapısı, sabit diskin kapasite bilgileri, tanımlı yerel ve ağ yazıcıları gibi detaylı bilgiler bir rapor halinde müşteriye sunulur.
- Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu sistemlere bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve aksaklıkların giderilmesi amaçlanır.
- Bilgi teknolojisi alanında ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerini vermek, istek doğrultusunda mevcut sistemlerinin iyileştirilmesi için fizibilite raporları hazırlamak, bu konuda önerilerde bulunmak amaçlanır.
- Periyodik bakımlarda makinelerin genel temizliği ve sistemin daha iyi performansta çalışabilmesi için gerekli ayarlar ve bakımlar yapılır.

5. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ

Müşteri ile PCDOKTORUM arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi imza edildiği tarihten başlamak üzere ay süre ile geçerlidir.

6. BAKIM KOŞULLARI

A. GENEL ŞARTLAR

- 3 ayda bir periyodik bakım yapılır.
- Periyodik bakım için müşteriye 2 gün önceden haber verilir.
- PCDOKTORUM ilk bakımda sistemi test eder, bakım sırasında tespit edilecek arızanın onarımı mümkün olmadığı takdirde, PCDOKTORUM parçayı garanti kapsamı dışında ise bedeli müşteri tarafından ödenmesi şartıyla değiştirebilir.
- Bakım onarımı uzun süreceği tahmin edilen ya da mekândaki imkânların cihazın bakım ve onarım için yeterli olmaması durumunda arızalı cihaz PCDOKTORUM Teknik Destek Merkezine alınır.

- Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacak ve numaralandırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar ve cihazlar anlaşma kapsamı dışındadır. İstek olması durumunda bir ek anlaşma ile anlaşmaya dâhil edilir.
- Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır.
- Müşterinin bilgisayarlarında çıkabilecek tüm sorunlar donanımsal ve arızalı parçaların değişimi hariç PCDOKTORUM tarafından ücretsiz olarak yapılır. Parça değişimi gerektiren durumlarda parça ücreti PCDOKTORUM'un son kullanıcı satış fiyatından %5 iskonto ile müşteriye fatura edilecektir.
- Şebekeden ve kullanıcı hatasından kaynaklanan donanımsal arızalar veya veri kayıpları anlaşma dâhilinde değildir. Ayrıca ücret talep edilecektir. PCDOKTORUM bu arızalardan ve veri kayıplarından sorumlu tutulamaz.
- PCDOKTORUM'un sorumluluğu altındaki ünitelerde müşteri veya üçüncü şahısların yapmış olduğu müdahaleler sonucu çıkabilecek sorunlardan (virüs bulaşması sebebiyle bozulan parça garanti kapsamı dışındadır) bakım sözleşmesi dışında sorumlu değildir. Bu sorunlarında giderilmesinde PCDOKTORUM ayrıca ücret talep etme hakkına sahiptir.
- Bakım servisi özel durumlar dışında Pazar ve Resmi Tatiller hariç her gün 09:00-19:00 saatleri arasında PCDOKTORUM'un teknik servis elemanları tarafından verilecektir.
- Acil durumlar dışında saat 17:00'den sonra bildirilen sorunlara bir sonraki iş günü müdahale edilir.
- Bu sözleşme sonrasında müşteri tarafından alınan bilgisayar ve diğer sistemlerin garantisi olsun ya da olmasın bakım sözleşmesine ek bir düzenleme ile dâhil edilmezse kapsam dışında kalır.
- Garanti kapsamı dışındaki sistem ve bilgisayarlarda doğabilecek arızalarda, parça değişimi gerektiren durumlarda müşteri'nin PCDOKTORUM'a verdiği yetkiler dâhilinde onarılması sağlanacaktır. Müşteri bunu yazılı olarak bildirmek durumundadır.
- Yapılan periyodik bakım veya arıza bakımları düzenlenen form ile imza altına alınacaktır.
- Müşteri diğer İnternet kullanıcılarının yazılımlarına ve verilerine izinsiz olarak ulaşmamayı veya bunları kullanmamayı kabul ve taahhüt eder. Aksi halde bundan doğacak hukuki ve cezai sorumluluklar tamamen müşteriye ait olacaktır.

B. KORUMA BAKIMI VE DANIŞMANLIK

- Bilgisayar ve donanımların periyodik olarak belirlenen tarih ve servis adedince yerinde iç ve dış temizliği, virüs kontrolü, takılı dâhili ve harici cihazların kontrolü, bakımı ve onarımı yapılır.
- Bakım anlaşması kapsamına alınan tüm PC, Server, kişisel ve ağ yazıcıları, yedekleme üniteleri v.b. cihazlara bakım yapılır. (Power supply, işlemci ve ekran kartı fanları üzerinde biriken tozlar soğutma sistemine engel olacağından donanımların yanmasına ömürlerinin azalmasına ya da sıklıkla kilitlenmelerine sebep olmaktadır. Bu sorun anlaşma çerçevesinde belirlenen süreler içinde yapılan periyodik bakımlar, iç ve dış temizlikler sayesinde önlenmiş olur)
- Sadece genel bakım yapılacak makinelerin genel temizliği (virüs ve gereksiz dosyalar), scandisk (disk hata tarama), defrag (disk birleştirme) v.b. kontrollerin yapılması sağlanır..

7. SERVİS ALICININ SORUMLULUKLARI

- Bilgisayar sisteminin direk gün ışığına, 50 derecenin üzerinde ısıya, toza, rutubete, asit ve amonyak buharına maruz kalmayacak bir ortam tesisi müşteri tarafından temin edilecektir. Sistemin içerisine sıvı maddeler temas ettirilmemesi gerekir. Şehir şebekesinde meydana gelebilecek ani voltaj değişikliklerine karşı regülâtör veya gerekirse kesintisiz güç kaynağı (UPS) kullanılması müşterinin yararına olacaktır.
- PCDOKTORUM'un haberi olmaksızın sözleşme dâhilindeki ürünler sözleşmede belirtilen adres dışına taşınmayacak, kapakları açılmayacak, bakımı ve onarımları başka kişi ya da kuruluş tarafından yapılamayacaktır.
- Müşteri bilgisayar ve donanımları için gereken elektrik kablo ve tesisatlarında topraklamayı sağlar.
- Periyodik koruyucu bakımın yapılması, arıza-hasarlardan giderilmesi için gelen teknik servis elamanlarına gereken her türlü kolaylığı ve yardımı sağlar.
- Arıza bildirimlerini, PCDOKTORUM merkezine direkt olarak anında bildirilir.

- Hasarlarda gerekli kurtarma ve koruma tedbirlerini alır, bu amaçla kendisine bildirilen önerilere uyar.
- Müşteri, bakım sözleşmesi altındaki sistemlerine yeni ilave yaptırmak isterse PCDOKTORUM'a haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dâhil edilir.

8. SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞINDA OLAN HÜKÜMLER

- Sistemin sabit diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt v.b. özel amaçla yazılmış programlar iş bu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Bu programların arızası durumunda gerektiğinde ücret müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla servislerinden destek alınır.
- Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, yazıcı kartuşları, yazıcı şeritleri sözleşme kapsamı dışında tutulmuştur.
- Her türlü kaza, yangın, yıldırım, voltaj değişiklikleri, infilak, terör, yıkma-kurtarma ve söndürme, doğal afet, grev, lokavt, her türlü askeri sivil hareketlerden kaynaklanan hasar ya da arızalar nedeni ile gerekecek bakım onarım sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihaz ve donanımların dış yüzeyinde oluşacak sıyrık, çizik v.b. kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.
- Cihazdan veya virüsten kaynaklanan bilgi kayıpları PCDOKTORUM sorumluluğunda değildir.
- Bakım onarım sözleşmesinden önceki sistemin ve çevre donanımların yeniden konfigüre edilmesi, sistemin yeniden yüklenmesi sözleşme kapsamı dışındadır.
- Servis sağlayıcı şirketin önceden var olduğuna dair bilgisi olsun veya olmasın sözleşmenin başlangıcında kullanıcı ya da temsilcilerince sözleşme kapsamındaki sistem ve donanımlarda önceden var olduğu bilinen kusur, eksiklik ve bozukluklar bunlardan oluşan hasar ve ziyanlar sözleşme kapsamının dışındadır.

9. ÖDEME KOŞULLARI

Ödeme koşulları aşağıdaki gibidir;

A. PEŞİN ÖDEME

Peşin ödemelerde fiyat üzerinden %15 indirim uygulanır. Ödemeler nakit, kredi kartı ya da bir (1) aylık çek ile tahsil edilir.

B. TAKSİTLİ ÖDEME

Taksitli ödemelerde fiyat üzerinden 1 (bir) peşin, 4 (dört) ay taksit olmak üzere kredi kartı ile tahsil edilir.

Fiyat teklifimiz ekte sunulmuştur.

İş bu sözleşme beş (5) sayfa ve bir (1) ek sayfadan ibaret olup, iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş ve taraflar arasında imza altına alınmıştır.

Bakım Sözleşmesinin Başlangıç Tarihi :/...../200....
Bakım Sözleşmesinin Bitiş Tarihi :/...../200....

PCDOKTORUM Adına

Müşteri Adına