

## RESTORAN OTOMASYON SİSTEMİ TEKNİK DESTEK - BAKIM SÖZLEŞMESİ

### I. GİRİŞ

Değerli Müşterimiz, Teknik Destek / Bakım Anlaşması olan müşterilerimiz;

- 7x24 Telefon Destek,
- İnternet Destek,
- Periyodik Bakım,
- Versiyon Güncelleme,
- Web Tabanlı Raporlama Platformu Üyeliği,

hizmetlerinden, sözleşmeleri süresince ücretsiz olarak faydalanmaktadır.

Vermiş olduğumuz hizmetlerin devamlılığı ve ürünlerimizi sorunsuz şekilde uzun yıllar kullanmanız ümidi ile Teknik Destek Hizmet Sözleşmenizi yenilemenizi rica etmekteyiz.

Saygılarımızla,

### II. GENEL HÜKÜMLER:

İşbu anlaşma, aşağıdaki süre ve şartları kapsamak üzere, Yazılım MAVİ ile .....  
.....  
..... tarihinde akdedilmiştir.

Yazılım MAVİ ve Müşteri ayrı ayrı “**Taraf**” ve birlikte “**Taraflar**” olarak anılacaktır.

Hiçbir şüpheye mahal vermemek adına belirtmek gerekirse, işbu Sözleşme’de düzenlenmeyen haller için, taraflar arasında akdedilen Satış ve Hizmet Sözleşmesi hükümleri geçerlidir.

İşbu Sözleşme ile birlikte imzalanan **Teknik Destek Bakım Anlaşması Hizmet Prosedürü**, Sözleşme’nin ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

Yazılım MAVİ  
(kaşe/imza)

Müşteri  
(kaşe/imza)



## TEKNİK DESTEK / BAKIM ANLAŞMASI HİZMET PROSEDÜRÜ (ÖZEL ŞARTLAR)

### I. Teknik Destek / Bakım Hizmetleri'nin Kapsamı:

Tüm destek taleplerinin kayıt altına alınması, insan hatasından kaynaklı unutma veya yanlış anlama gibi problemlerin ortadan kaldırılması gereği Müşteri, mümkün olduğunca **destek@yazilimmavi.com** mail adresinden talep açarak destek isteyeceğini kabul etmektedir. İşbu Sözleşme kapsamındaki Teknik Destek / Bakım aşağıda belirtilmiştir.

#### 1) 7/24 Telefon Destek Hizmeti

7/24 sürekli destek hizmeti doğrultusunda 0850 242 62 84 numaralı çağrı merkezi telefonundan teknik servis departmanına ulaşılabilir.

#### 2) İnternet Destek

Sisteme internet üzerinden, uzak masaüstü bağlantı yapılarak verilen destek hizmetidir. Bu hizmetten yararlanmak isteyen müşterilerimizin, internet bağlantısına sahip olmaları gerekmektedir.

#### 3) Yerinde Servis

Telefon ve internet bağlantısı ile çözülemeyen sorunlarda, iş akışının durumdan olumsuz etkilenmemesi amacı ile yerinde teknik servis hizmeti verilmektedir. Yerinde Müdahale İstanbul İl Sınırları içerisinde geçerli olup, İstanbul İl Sınırları dışında kalan yerler için Muadil Cihaz Desteği (yurtdışı şubeler hariç) Sunulacaktır. Muadil Cihaz Desteği Yazılım MAVİ ' den satın alınan donanım ürünleri için geçerlidir. Mobil cihazları kapsamamaktadır. Şehir dışı yerinde servis talebinde bulunulması durumunda konaklama ve ulaşım masrafları MÜŞTERİ'ye aittir. **En hızlı ulaşım yolu kullanılmaktadır.**

#### 4) Periyodik Bakım

Servis personelimiz, işletmeyi yerinde ziyaret etmekte ve sistemi genel bir bakımdan geçirmektedir. Bu hizmetimiz gerekli görülmesi halinde İstanbul İl Sınırları içerisinde yerinde servis ile gerek duyulmaz ise uzaktan bağlantı ile yapılmaktadır. İl sınırı dışında ise uzaktan bağlantı yapılarak verilmektedir:

- Yazılım performans ölçümü ve iyileştirilmesi,
- Donanım performans ölçümü, sürekli kullanımdan dolayı aşınan ve özelliğini kaybeden parçaların tespiti ve bu parçaların temini yoluna gidilmesi hususunda kullanıcının uyarılması, • Kullanıcı sorularının yanıtlanması periyodik bakım kapsamındadır.

#### 5) WEB Raporlama Platformu Üyeliği

Teknik Destek / Bakım Anlaşması kapsamında, Web Tabanlı Raporlama Platformu ücretsiz olarak kullanılmaktadır.

Yazılım MAVİ  
(kaşe/imza)

Müşteri  
(kaşe/imza)



## 6) Versiyon Güncelleme

Yazılım MAVİ, yazılımlarında güncelleme ve revize hakkına sahiptir. Yeni bir sürüm veya ürün çıkardığında, Müşteri, bu ürün ve hizmetlere ayrı bir anlaşma ile sahip olur. Teknik Destek Bakım anlaşması bulunan Müşterilerde güncellemeler ücretsizdir.

## II. Teknik Destek / Bakım Anlaşması Hizmetleri'nin Kapsamında Olmayan İşler:

İşbu Teknik Destek / Bakım Sözleşmesi kapsamında olmayan işler aşağıda açıkça belirtilmiştir.

- Data kabloları ile ilgili sorunlar bu anlaşmanın dışında olup Müşteri'nin elektrik teknisyeni ile çözülmesi gerekmektedir. Müşteri'ye ait tüm işletmeler de topraklı elektrik tesisatı kullanılmalıdır. Restoran otomasyon sistemi, sisteme özel bir elektrik panelinden beslenmeli ve sigortaları ayrı tutulmalıdır. Ayrıca sistemin elektrik kesintilerinden ve voltaj dalgalanmalarından etkilenmesini engellemek amacıyla kesintisiz güç kaynağı (Online UPS) kullanımı mutlak suret de tavsiye edilmektedir.
- İşbu sözleşmedeki hizmetlerin yerine getirilmesi ancak Müşteri'ye ait tüm işletmelerde ağ yapısının kusursuz çalışması ile mümkündür. Ağ yapısının kusursuz çalışması Müşteri'nin kendi sorumluluğundadır. Ancak bu konuda teknik personelimizden yardımcı olunmak üzere telefon ile danışmanlık yönlendirmesinde bulunulmasını talep edebilirsiniz.
- İşbu sözleşme kapsamındaki hizmetler, Müşteri'nin lisanslı olarak satın almış olduğu Yazılım MAVİ Programları ve bu sözleşmede belirtilenlerin dışında hiçbir yazılım ve donanım ürünü için geçerli değildir.
- Kişisel kullanım için kullanılan ürünler, virüs veya yüklenmiş herhangi bir üçüncü parti uygulama desteği ve benzeri her türlü program ile uygulamalar işbu anlaşmanın dışındadır.
- İnternet ve modem kurulumu, desteği ve sorun yönetimi bu anlaşmanın dışında olup Müşteri'nin bilgisayar teknisyeni veya ilgili muhatap Yazılım MAVİ ile çözülmesi gerekmektedir.

Aşağıdaki durumlarda Yazılım MAVİ, Teknik Destek / Bakım Anlaşması sorumluluklarını yerine getiremez:

- Topraksız elektrik tesisatı kullanılması halinde,
- Yazılım MAVİ Personellerinin uyarılarına rağmen kullanıcının donanımı yanlış ve dikkatsiz kullanmasından meydana gelen arızalarda,
- Kaza, nakliye, hırsızlık, su baskını, yangın gibi felaketlerin neden olduğu arızalarda,
- Yazılım MAVİ Personellerinin dışında birinin otomasyon sistemine müdahalesinin tespit edilmesi halinde,
- Yazılım MAVİ Personellerinin uyarılarına rağmen MÜŞTERİ'nin kesintisiz güç kaynağı (Online UPS) kullanmamasından meydana gelen arızalarda sorumluluklarını yerine getiremez.
- Teknik Destek ve Bakım Anlaşması ücretinin işbu sözleşmede belirtilen ödeme şekli ve vadesinde ödenmemesi durumunda Yazılım MAVİ vermiş olduğu hizmeti hiçbir ihtar ve ihbara gerek olmaksızın durdurmaya yetkili olup Müşteri bu hususu hiçbir zarar ve ziyan talebinde bulunmaksızın kabul eder.

Yukarıda sayılan nedenlerden dolayı meydana gelen arızaların Yazılım MAVİ tarafından ücreti karşılığında giderilmesi halinde bu anlaşma şartlarının tekrar yürürlüğe girerek hizmet verilmesi esastır.

Yazılım MAVİ  
(kaşe/imza)

Müşteri  
(kaşe/imza)



### **III. Sözleşme'nin Feshi, Devri ve Sona Ermesi**

Yazılım MAVİ, Müşteri'nin her ne nam altında olursa olsun taahhüt ettiği ödemeleri vadesinde yapmaması veya sözleşmeye aykırılık kapsamında değerlendirilebilecek herhangi bir davranışı halinde ayrıca her türlü yasal başvuru ve talep hakları da saklı kalmak üzere kurulum ve eğitim hizmeti dahil edimlerini yerine getirmeme hakkına sahip olduğu gibi Teknik Destek Bakım Anlaşması Hizmet Prosedürü' nde belirtilen; vermiş ya da vermekte olduğu her türlü hizmetleri de hiçbir ihbar ve ihtara gerek olmaksızın tek taraflı olarak durdurabilme hakkına sahiptir.

Müşteri bu hususu hiçbir zarar ve ziyan talebinde bulunmaksızın kabul eder. Yazılım MAVİ ' nin önceden yazılı muvafakatı olmaksızın MÜŞTERİ, anlaşmayı veya bu anlaşmadaki haklarından hiçbirini devir veya temlik edemez. İşbu sözleşme sona erme tarihinde kendiliğinden sona erecek olup hükmünü yitirir.

### **IV. Veri Bütünlüğü ve Güvenliği**

Müşteri'nin verilerinin bütünlüğü, depolanması ve doğruluğunun sorumluluğu tamamen Müşteri'ye aittir. Bu konuda gösterilen ihmal veya eksiklik sonucu oluşacak herhangi bir hata ya da problemlerden Yazılım MAVİ sorumlu değildir.

### **V. Anlaşma ve İhtilafların Vuku**

MÜŞTERİ ve Yazılım MAVİ arasında tarafların bizzat yetkili temsilcileri tarafından imza edilmemiş hiçbir yazılı belge, yapılan iş bu sözleşmenin içeriğini değiştiremez. İşbu sözleşme Türkiye Cumhuriyeti yasalarına tabi olup taraflar arasında işbu sözleşmeden kaynaklı olarak ortaya çıkabilecek her türlü ihtilafta İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

Yazılım Mavi  
(kaşe/imza)

Müşteri  
(kaşe/imza)