

TEKNİK DESTEK SÖZLEŞMESİ

CNPSOFT BİLGİSAYAR VE YAZILIM HİZMETLERİ

ile.....

(Bundan böyle MÜŞTERİ diye anılacaktır.) aşağıdaki maddeler altında bir teknik hizmet ve destek anlaşması yapılmıştır.

1. KONU

CNPSOFT, yazılım ürünlerinin kullanımı, eğitimi ve olası sorunları gidermek üzere verilecek hizmetler.

2. GENEL ŞARTNAME

- a. Müşteri kullandığı ve servis hizmeti alacağı yazılımlarının tümünü lisanslı olduğunu taahhüt eder. Lisanssız kullanım sonucu doğabilecek her türlü sorunlarda sorumluluk MÜŞTERİYE aittir.
- b. MÜŞTERİ, kullanıcı eğitimi için bir eleman (veya kendisi) görevlendirilecek ve çalışmalar bu elemanı ile sürdürülecektir. **Eleman değiştirme veya yeni bir kullanıcı eğitimi ayrıca ücretlendirilecektir.**
- c. CNPSOFT yazılım ürünü MÜŞTERİ nin oluşturduğu bilgi dosyalarını düzenli bir şekilde bilinen en son yöntemle yedekleyecektir. Herhangi bir arıza sonucu bilgi yedeklemesi olmamasından kaynaklanan bilgi kaybından MÜŞTERİ sorumlu **değildir.**
- d. Tüm yedeklemeler 24 saatlik periyodlar halinde yapılmakta ve Bir sonraki günün 02:00 saatinde yapılacaktır.
- e. Söz konusu yazılım kullanımdan veri silme yönetici kontrolünde olduğundan(MÜŞTERİ) silinen veriler yedeklenmeyecektir. Bu durumdaki veri kayıplarından dolayı CNPSOFT sorumlu tutulamaz.

- f. MÜŞTERİ bilgisayar ve çevre elemanları en çok etkileyen bilgisayar virüsüne karşı azami dikkati gösterecek ve CNPSOFT kontrolü dışında her türlü program ve oyun programlarını oluşturduğu virüsten kendi sorumlu olacaktır.
- g. CNPSOFT sunucularında gerekli düzeltme ve bakımları yapacak ve MÜŞTERİYİ bu konuda bilinçlendirecek ancak MÜŞTERİ virüs içeren veya sisteme müdahale edebilecek türde programların kullanımını alışkanlık haline getirdiği takdirde bu durum CNPSOFT'a sözleşmenin fesih hakkı verecektir.
- h. MÜŞTERİ yazılım ve donanım ürünleri üzerinde CNPSOFT un bilgisi dışında değişiklik ve düzenleme yaparsa doğabilecek sorunların sorumluluğu MÜŞTERİYE aittir.
- i. Yazılım ürünleri CNPSOFT elemanları veya MÜŞTERİNİN görevlendirdiği adı bu sözleşmede yazılı eleman dışında başka her hangi biri tarafından kullanılması sonucu oluşabilecek bilgi kaybı silme ve bozulma gibi sorunlar için yapılan gerekli düzenlemeler ayrıca ücretlendirilecektir. MÜŞTERİ bu sözleşmede belirtilen yazılım ve donanım ürünleri dışında her hangi bir yazılım ve donanım ürünü için hizmet istediğinde ayrıca bir hizmet anlaşması yapılacak veya bu sözleşme yenilenecektir.
- j. CNPSOFT bu sözleşme ile mesai saatleri içinde servis ve hizmet vermeyi taahhüt eder. MÜŞTERİ tarafından CNPSOFT a aşağıda tarif edilen şekillerde 24 saat servis hizmeti istediğinde bulunabilir, bu talepler bu sözleşme kapsamında olacak ve herhangi bir ücret talep edilmeyecektir. (mesai saatleri hafta içi 9.00 -18.00 telefon ile canlı yardım, diğer zaman ve saatlerde www.cnpsoft.net sitesinin " ÜYE GİRİŞ " alanından giriş yapılarak teknik destek alanından başvuruları şeklinde olacaktır.)
- k. MÜŞTERİ talebi ile istenecek eğitimler ve danışmanlık hizmetleri şehir dışı (İstanbul dışı) müşterileri için (ayrıca ücretlendirilmemiş ise) yol ve konaklama ücreti ayrıca talep edilecektir. Eğitim süresi en fazla 60 dakika olacaktır. Bu süreyi aşan taleplerde ek ücret talep edilecektir.
- l. Harp, ihtilal, terör eylemleri, grev, deprem, pandemi koşulları, su baskını ve ulaşım gibi sebepler gibi olağanüstü hallerde CNPSOFT hükümlülüklerini yerine getiremediği takdirde sorumlu olmayacaklardır.
- m. CNPSOFT halen kullanılmakta olan bayisi olmadığı yazılımlara destek vermeyi, karşılaşılabilecek problemleri çözmeyi taahhüt etmez.

Telefon destek ve Uzaktan destekle bilgi verilmesi

a. Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı CNPSOFT 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 gerekebilir.

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

Bu sözleşme CNPSOFT' un izni olmadan başka kişi ve kuruluşlara devredilemez.

Ben aşağıda belirtilen firma / şahsım adına CNPSOFT ile yukarıda belirtilen şartnameyi koşulsuz kabul ediyorum ve antlaşma hükümlerine uyacağımızı taahhüt ediyoruz

MÜŞTERİ

CNPSOFT