

Kurumsal Bakım Sözleşmesi Nedir ?

Firma sahibisiniz yada bir herhangi bir firmada yönetici olarak çalışıyorsunuz. Çok sayıda bilgisayarınız ve bilişim ürününüz var. Sisteminizde meydana gelen her herhangi bir hata ve arızalanmada teknik servis çağırmak zorunda kalıyor ve sorunlarınıza anlık geçici çözümler bulmaya gayret ediyorsunuz. Bu durum, kısa zaman içerisinde oldukça maliyetli bir hal almaya başlar. Servis sürelerince yaşadığınız iş kaybı da ayrı bir maliyet olarak karşınıza çıkar.

Bitges Bilişim, Bilgisayar bakım anlaşması yaptığı müşterilerinin, bilgisayarını yerinden kaldırmadan yerinde çözüm imkanı sunuyor. Ayrıca anlaşma yapılan firmanın sistemin tüm sistemi gözden geçirilerek oluşabilecek olası hataların belirlenmesi sağlanır. Bu da siz hatayı fark etmeden iş kaybına uğramadan sistemin en verimli şekilde çalışmasına olanak sağlar.

Hi zmet Kapsamı aşağıdaki hizmetlere ek olarak sınırsız telefon desteği ve Uzak bağlantı desteği hizmetlerini kapsamaktadır.

- Tüm bilgisayarlar için 3 ay da bir kez periyodik bakım (isteğe ve yoğunluğa göre değişebilir)
- Virüs, spy taraması güncellenmesi
- Windows güncellemeleri takibi ve windows temizliği
- İsteğe göre yedekleme yapılarak verilerin güvenliğinin sağlanması
- Microsoft Server kurulumu ve destek hizmetleri
- Windows 7, Vista/XP Teknik Destek hizmetleri
- Microsoft Exchange Server Kurulumu Destek İşlemleri
- E-Posta, Office kurulum ve destek hizmetleri
- Network (Ağ) kurulumu, yapılandırılması ve destek işlemleri
- Network Yapısal Kablolama Hizmetleri
- Firmanın varsa web sitelerindeki gerekli alt yapı güncellemeleri. Alan adları ve hosting süreleri takibi. Mail hesapları eklenme ve silme.

KURUMSAL BAKIM Sözleşmesi' nin Avantajları

Öncelik: Bitges Bilişim'in Profesyonel Destek Anlaşması gerçekleştirdiği müşterilerine tanıdığı öncelik ile, arızalara anlaşma çerçevesinde saptanan süre içinde müdahale edilir, sistemin kesintisiz çalışması sağlanır.

Geniş Ürün Desteği: Her biri ayrı uzmanlık gerektiren ürün ve uygulamalarda profesyonel destek sağlanması.

Kritik Uygulamalara Sınırsız Destek: Server, network alt yapısı gibi tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde mesai saati gözetilmeden 7/24 hizmet verilir.

Periyodik Bakımlar: Sistem genelinin kesintisiz çalışmasını sağlayacak koruyucu bakım önlemlerinin alınması sağlanır.

Raporlama: Müşteriye verilen dönemsel raporlarla servis kalitesi ve durumu sorgulanabilir.

Fiyat Avantajı: Tek tek hizmet almaya göre, sözleşme kapsamında düzenli hizmet daha ekonomiktir.

SERVİS BAKIM SÖZLEŞMESİ

B sözleşme ile Hizmeti verecek kuruluş **Bitges Bilişim** olarak anılacaktır) ve
(bundan sonra Müşteri olarak anılacaktır) arasında yapı lan bakım ve servis anlaşmasıdır.

- A. SÖZLEŞME KONUSU:** İş bu sözleşmede belirtilmiş olan adresinde kurulu bilgisayar sistemlerinin **Bitges Bilişim** tarafından yapılacak olan bakım ve servis işidir.
- B. 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 kapsayacaktır.
- C. SÖZLEŞMENİN AMACI:** 3 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 alt yapısı gibi tüm sistemin çalışmasını etkileyen kritik problemlerde belirlenen süre içersinde hizmet verilmesi amaçlanır.)
Tüm anlaşmalı Müşterilere ücretsiz telefon desteği verilir.
Kullanıcı bazında network kartı ayarları, diskin partition yapısı, diskteki boş ve dolu alanlar, tanımlı yerel ve ağ yazıcıları gibi detaylı bilgiler bir rapor halinde Müşteriye sunulur.
Yapılan genel periyodik bakımlar sayesinde virüs kontrolleri sonucu bulaşmış virüsler temizlenerek verilerin korunması ve aksaklıkların giderilmesi amaçlanır.
Bilgi teknolojisi alanında ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerini vermeyi, istek doğrultusun da mevcut sistemlerinin iyileştirilmesi için fizibilite raporları hazırlamayı, bu konu da önerilerde bulunmayı amaçlar.
Periyodik bakımlarda makinelerin genel temizliği ve sistemin daha iyi bir performansta çalışabilmesi için gerekli ayarlar ve bakımlar yapılır.
Belirtilen destek kapsamı dâhilinde Microsoft Windows XP-Win7, Microsoft Windows 2000/2003 Server, Microsoft Terminal Server, Microsoft Proxy / ISA Server, Microsoft IIS Server, Microsoft Exchange Server,Microsoft SQL Server, Microsoft Fax Server bakım, yönetim ve her türlü desteğin verilmesi amaçlanır.
Firmanın web üzerindeki yayında olan tüm web sitelerinin gerekli bilgilerin temin edilmesi halinde alt yapı kontrolleri varsa güncellemeleri ve süre takipleri yapılacaktır.
- D. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ:** Müşteri ile Bitges Bilişim arasında akdedilen iş bu bakım sözleşmesi, imza edildiği tarihten başlamak üzere on iki (12) ay süre ile geçerlidir.
- E. BAKIM KOŞULLARI:**

GENEL ŞARTLAR

1. 3 ayda bir periyodik bakım yapılır. Her ay belirlenen bir gün de periyodik kontrolleri yapılacaktır.
2. Periyodik bakımlar pazar ve resmi tatil günleri dışında 09:00 ile 18:00 saatleri arasında Bitges Bilişim Teknik Servis Elemanları tarafından verilecektir.
3. Müşteri sistemden kaynaklanan tüm sorunlar ve problemler için sınırsız servis isteme hakkına sahiptir. Sistemden kaynaklanmayan kullanıcının özel

destek talepleri servis ücretine tabi tutulacaktır.

4. Servis isteme hakkı başka bir ay için devredilemez.

5. Bu anlaşma ücretsiz telefonda destek hakkını da içerir.

6. Arıza mail ya da telefon ile bildirilmelidir. Mesai saati bitiminin de gelen arıza, servis isteği bir sonraki günün mesai başlangıcında yapılmış sayılacaktır.

7. Periyodik bakım için iki gün öncesinden Müşteriye haber verilecektir.

8. **Bitges Bilişim** ilk bakımda sistemi test edecek, bakım sırasında tespit edilecek arızanın onarımı mümkün olmadığı takdirde **Bitges Bilişim** parçayı garanti kapsamı dışında ise bedeli Müşteri tarafından ödenmek şartıyla değiştirebilecektir.

9. Bakım onarımı uzun süreceği tahmin edilen ya da mekândaki imkânların cihazın bakım ve onarım için yeterli olmaması durumunda arızalı cihaz **Bitges Bilişim** Teknik Destek Merkezine alınacaktır. Cihaz sevkiyatı Müşteri tarafından yapılacaktır.

10. Bu anlaşma kapsamındaki bilgisayarlara bakım etiketi yapıştırılacaktır. Daha sonra eklenen bilgisayarlar anlaşma kapsamı dışındadır. İstenirse ücreti Mukabilinde bakım anlaşması kapsamına dâhil edilecektir.

11. Kapağı açıldığında garanti kapsamı dışına çıkacak olan cihazların bakımı karşılıklı anlaşma ile yapılacaktır.

F. SERVİS ALICININ SORUMLULUKLARI:

Bilgisayar sisteminin direk gün ışığına, 50 °c derecenin üzerinde ısıya, toza, rutubete, asit ve amonyak buharına maruz kalmayacak bir ortam tesisi Müşteri tarafından temin edilecektir.

Sistemin içerisine sıvı maddeler dökülmemesi gerekir. Şehir şebekesinde meydana gelebilecek ani voltaj değişikliklerine karşı regülatör veya gerekirse kesintisiz güç kaynağı (Online UPS) kullanılması Müşterinin yararınadır.

Bitges Bilişim haberi olmaksızın sözleşme kapsamındaki ürünler sözleşmede belirtilen adres dışına taşınmayacak, kapakları açılmayacak, bakım ve onarımları başka kişi ya da kuruluş tarafından yapılmayacak.

Müşteri, bilgisayar ve donanımları için gereken elektrik kablo ve tesisatlarında topraklamayı sağlayacaktır.

Periyodik koruyucu bakımın yapılması, arıza-hasarlardan giderilmesi için gelen teknik servis elemanlarına gereken her türlü kolaylığı ve yardımı sağlar.

Arıza bildirimlerini, **Bitges Bilişim'in** merkezine direkt olarak anında bildirir.

Hasarlarda gerekli kurtarma ve koruma tedbirlerini alır, bu amaçla kendisine bildirilen önerilere uyar.

Bakım sözleşmesi altındaki sistemlerine yeni ilaveler yaptırmak isterse Bitges Bilişim'e haber verilerek bakım bedeli bu sözleşmeye ilave edilerek sözleşmeye dâhil edilir.

G. SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞINDA OLAN HÜKÜMLER:

Sistemin hard diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt vb. özel amaçla yazılmış programlar iş bu sözleşmenin kapsamı dışındadır. Bu programların arızası durumunda gerektiğinde ücret, Müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla servislerinden destek alınacaktır.

Disket, yedekleme kartuşu, sürücü, yazıcı kafaları, 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 vb. kusurlar sözleşme kapsamı dışındadır.

Cihazdan veya virüsten kaynaklanan bilgi kayıpları Bitges Bilişim 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 donanımların da önceden var olduğu bilinen kusur, eksiklik ve bozukluklar ve bunlardan oluşan hasar ve ziyanlar sözleşme kapsamının dışındadır.

H. ÜCRET ÖDEME: Aşağıda belirtilen sözleşme fiyatları Bitges Bilişim'e Müşteri tarafından her ayın..... tarihleri arasında peşin veya 1 aylık çek karşılığı ödenecektir.

İş bu sözleşme dört (4) sayfadan ibaret olup, iki (2) nüsha olarak tanzim edilmiş ve taraflar arasında imza altına alınmıştır.

Aylık bakım ve destek ücret tutarı toplam :

Bakımı yapılacak Pc Sayısı :

Server Sayısı :

Yazıcı Sayısı :

Web Siteleri – Mail hesapları :

Bitges Bilişim

Müşteri

Bakımı ve desteği verilecek sistemlerin ve cihazların teknik dökümü;

[illegible]