

## TREEWIN TİCARİ YAZILIM LİSANS SÖZLEŞMESİ

### 1. TARAFLAR

Bir tarafta İçmeler Mahallesi, Piri Reis Caddesi, Türkiye İş Bankası Tuzla Teknoloji ve Operasyon Merkezi, No: 62, Tuzla, İstanbul adresinde mukim 506576 ticari sicil kayıtlı, 2871291272996410 MERSİS numaralı ve internet adresi www.isnet.net.tr olan **İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.** (bundan böyle “**İŞNET**” olarak anılacaktır) ile diğer tarafta adres, ticaret sicil numarası, MERSİS numarası ve internet adresi ve tebligat adresi Ek-1 Müşteri Başvuru Formu’nda yer alan **#MusteriAdi#** (bundan böyle “**MÜŞTERİ**” olarak anılacaktır) arasında aşağıda koşul ve şartlar çerçevesinde işbu TreeWin Ticari Yazılımı Lisans Sözleşmesi (bundan böyle “**Sözleşme**” olarak anılacaktır) akdedilmiştir. İŞNET ve MÜŞTERİ; bundan böyle ayrı ayrı “Taraflar”, birlikte kısaca “Taraflar” olarak anılacaktır.

### 2. TANIMLAR

İşbu Sözleşme’de geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu maddede tekil olarak tanımlanan bir terim çoğul olarak kullanıldığında da aynı tanım çerçevesinde yorumlanır. Bu Sözleşme’de geçen tanım ve kısaltmalar ise aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>TreeWin Ticari Yazılımı</b> | İŞNET tarafından ticari olarak tedavüle sunulan, e-Ticaret entegrasyonları ile, içerisinde Sipariş işlemleri, Sipariş izleme, Analiz, e-Dönüşüm Ürünleri gibi modüllerin bulunduğu web tabanlı pazaryerleri entegrasyonu ve iş yazılımı uygulaması   |
| <b>Yazılım/Uygulama</b>        | MÜŞTERİ’nin ihtiyaç ve talebine bağlı olarak işbu Sözleşme’nin Ek-1 Müşteri Başvuru Formu ekinde belirtilen İŞNET tarafından MÜŞTERİ’ye işbu Sözleşme kapsamında kullanım hakkı tanınan TreeWin Ticari Yazılımı  |
| <b>Müşteri</b>                 | İşbu Sözleşme konusu TreeWin Ticari Yazılımı’nı ticari veya mesleki amaçlar ile kullanacak olan gerçek ve/veya tüzel kişi  |
| <b>e-Dönüşüm Ürünleri</b>      | GİB tarafından verilen özel entegrasyon izini doğrultusunda, İŞNET tarafından sunulan, İŞNET’in sahip olduğu Özel Entegratör Uygulaması üzerinden sağlanan e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Serbest Meslek Makbuzu, e-İrsaliye, e-Müstahsil Makbuzu ve sair e-belge hizmetleri ile sonrasında GİB tarafından yetkilendirilecek olan diğer hizmetler |
| <b>GİB</b>                     | T.C Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı   |
| <b>E-Ticaret Entegrasyonu</b>  | MÜŞTERİ’nin internet ortamında kendisi tarafından kurulmuş veya daha önceden kurularak 3.kişiler tarafından işletilen pazaryeri uygulamalarına bağlanarak ticari faaliyetlerine ilişkin verileri Uygulama üzerinden görüntülemesine imkan tanıyan entegrasyon uygulaması   |
| <b>Veri Entegrasyonu</b>       | Yazılım/Uygulama harici ortamlarda bulunan diğer yazılım ve uygulamalardan MÜŞTERİ tarafından kontrollü bir şekilde veri akışına imkan tanıyan hizmet  |
| <b>KVKK/KVK Kanunu</b>         | 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu ve ilgili yönetmelik, tebliğ ve sair düzenlemeler   |
| <b>Kişisel Veri</b>            | KVKK kapsamında tanımlanan kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi   |
| <b>Veri Sorumlusu</b>          | Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişidir.   |
| <b>Veri İşleyen</b>            | Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişidir.   |

### 3. KONU

İşbu Sözleşme; MÜŞTERİ'nin ihtiyaç ve talebine göre İŞNET tarafından MÜŞTERİ'ye internet üzerinden erişilebilen TreeWin Ticari Yazılımı'nın kullanım hakkının sağlanmasına ilişkin koşul ve şartlar ile Tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

### 4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

**4.1** İŞNET işbu Sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'ye sunmuş olduğu Yazılım/Uygulama için Sözleşme süresince kullanım hakkı tahsis edecek olup MÜŞTERİ'nin Yazılım/Uygulama'yı kullanması için ihtiyaç duyacağı elektrik, altyapı, internet, şebeke, sistem, bilgisayar, donanım, yazılım, altyapı gibi unsurlar Sözleşme kapsamı dışında olup MÜŞTERİ tarafından temin edilecektir. Bu unsurların temin edilememesi nedeni ile Yazılım/Uygulama'nın kullanılmamasından İŞNET sorumlu değildir.

**4.2** MÜŞTERİ Yazılım/Uygulama'ya ait bedeli peşinen ödemekle yükümlü olup yapılan ödemeye istinaden İŞNET tarafından işbu Sözleşme'de belirtilen şartlarda Yazılım/Uygulama lisansı sağlanacaktır. MÜŞTERİ'nin ödemesini takip eden ilk iş günü Yazılım/Uygulama'nın kullanımı için gerekli olan kullanıcı adı ve şifre Sözleşme'de belirtilen eposta adresine gönderilecektir. Yazılım'ın kullanımı için gereken kullanıcı adı ve şifrenin MÜŞTERİ'ye gönderilmesine istinaden lisans süresi başlayacaktır.

**4.3** MÜŞTERİ, işbu Sözleşme ve eklerinde tanımlanan hizmetlerden veya Yazılım/Uygulama'dan yararlanma hakkının sadece kendisine ait olduğunu, bu hakkın kullanımına ilişkin tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını, hizmeti ve/veya Yazılım'ı kendisinin kullanmadığından bahisle edimini yerine getirmeyeceği iddiasında bulunmayacağını beyan ve kabul eder. MÜŞTERİ, İŞNET'ten almakta olduğu hizmeti Sözleşme'de belirtilen şartlar dışında kullanamaz, ticari amaçla üçüncü şahıslara sunamaz. MÜŞTERİ, Yazılım ile ilgili olarak müdahale gereken hallerde İŞNET'in kendisi ve/veya iş ortağından başka kişi ve kuruluşlar tarafından yapılacak müdahalelere izin veremez.

**4.4** MÜŞTERİ, gerek işbu Sözleşme kapsamındaki edimlerin ifası için gerekli olan gerekse yasal ihtiyaçlardan kaynaklanan her türlü bilgi ve belgeyi eksiksiz ve zamanında teslim etmekle yükümlüdür.

**4.5** MÜŞTERİ faydalanmak istediği Yazılım/Uygulama için işbu Sözleşme ve Eklerinde talep edilen bilgileri eksiksiz olarak doldurması gerektiğini, gerek başvuru formu ve/veya telefon aracılığı ile İŞNET'e ilettiği ve kayıtlara geçirilen bilgilerinin, gerekse bu Sözleşme'de yer alan bilgilerinin doğru olduğunu, bilgilerinde meydana gelecek değişiklikleri mümkün olan en kısa sürede İŞNET'e bildirmekle yükümlü olduğunu, aksi takdirde, işbu Sözleşme'de bildirdiği bilgilere göre yapılan işlemler ve tebligat geçerli kabul edileceğini kabul beyan ve taahhüt eder. Verilen bilgilerin hatalı, eksik ve güncel olmaması nedeni ile Yazılım/Uygulama'ya erişim sağlanamamasından İŞNET sorumlu değildir.

**4.6** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulamalardan faydalanırken herhangi bir işlemi yerine getirirken, işbu Sözleşme içerisinde yer alan tüm şartlara, Yazılım/Uygulama'nın ilgili yerlerinde belirtilen kurallara ve yürürlükteki tüm mevzuata uygun hareket edeceğini; Sözleşme'de belirtilen tüm şart ve kuralları anladığını ve onayladığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**4.7** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama'ya mail adresi ve şifre ile giriş yapabilecektir. MÜŞTERİ, kendisine iletilen mail adresi ve şifresini, güvenliği için derhal değiştirmekle ve korumakla yükümlüdür. MÜŞTERİ, işbu Sözleşme kapsamında İŞNET tarafından kendisine bildirilen erişim bilgilerinin güvenliğinden bizzat kendisi sorumlu olup ve bu bilgileri yetkisiz kişiler ile paylaşamaz. MÜŞTERİ mail adresi ve şifre bilgisinin yetkisiz kişiler tarafından kullanıldığını düşünmesi veya tespiti durumunda hemen İŞNET'e bilgi vermekle yükümlüdür. Erişim bilgilerinin yetkisiz kişilerle paylaşılması durumunda doğabilecek zararlar MÜŞTERİ'ye aittir. MÜŞTERİ, şifrenin kaybedilmesi ve/veya üçüncü kişilerce öğrenilmesi gibi durumlarda yapılan işlemlerin sorumluluğunun kendisine ait olduğunu bilir ve kabul eder.

- 4.8** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama'yı işbu Sözleşme'ye, yasalara, mevzuata ve İŞNET tarafından belirlenmiş olan kurallara uygun olarak kullanmak durumundadır. Aksi durumda oluşabilecek olan tüm sorun ve sonuçlardan MÜŞTERİ sorumludur.
- 4.9** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama üzerinden yapılan tüm işlemlerden ve bunların hukuki, finansal ve işlemsel ve sair sonuçlarından tek başına sorumlu olduğunu kabul beyan ve taahhüt eder.
- 4.10** MÜŞTERİ, Yetkili Kişi Bilgilerinin doğru ve güncel olduğunu, Yetkili Kişi'nin işbu Sözleşme kapsamındaki Hizmetler ile ilgili karar alma, Sözleşme kapsamındaki işlemleri yapma hususunda tam olarak yetkili ve ehil olduğunu kabul beyan ve taahhüt eder. MÜŞTERİ, Uygulama üzerinden kendi belirleyeceği kişilere yetki vererek yetkili kullanıcı yaratabilir. MÜŞTERİ yetkili kullanıcıların işlem ve eylemlerinden kendisi gibi sorumlu olup, yetkili kullanıcıların işbu Sözleşmeye ve ilgili mevzuata uygun hareket etmesini sağlamakla yükümlüdür.
- 4.11** MÜŞTERİ'nin Yazılım/Uygulama içerisinde oluşturmuş olduğu tüm kayıtlardan, Yazılım/Uygulama'daki kayıtların hukuka uygunluğundan, kayıtların meydana getirdiği alacak borç ilişkilerinden, bu ilişkilere tabi ödeme ve ödeme kayıtlarından, bu kayıtlara ilişkin oluşabilecek ticari ve finansal kar veya zararlardan, kayıt ve işlemler ile bu kayıt ve işlemlerin tüm sonuçlarından MÜŞTERİ bizzat sorumlu olup, İŞNET hiçbir koşulda bu hususlardan sorumlu olmayacaktır.
- 4.12** MÜŞTERİ oluşturmuş olduğu kayıtları silebilir, değiştirebilir. Silmiş ve/veya değiştirmiş olduğu kayıtların tüm sorumluluğu MÜŞTERİ'ye aittir.
- 4.13** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulamayı kullandığı internet, sistem ve ağların güvenliğinden bizzat sorumlu olup sistem ve ağlar nedeni ile oluşabilecek zararlardan İŞNET sorumlu olmayacaktır. Ayrıca MÜŞTERİ sistem ve ağlarından kaynaklı olarak Uygulama'nın çalışmış olduğu sistemlerden kaynaklanan siber saldırı ve sair güvenlik ihlali durumunda İŞNET hizmeti durdurma, engelleme hakkına sahip olacaktır.
- 4.14** Yazılım/Uygulama üzerinde oluşturulmuş olan verilerin bir kopyasını saklamak MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır. İŞNET veri kaybını önlemek adına elinden gelen gayreti gösterecek olup, sistemin yedeğini almaktadır. Buna rağmen gerçekleşebilecek veri kayıplarından hiçbir surette sorumlu değildir. MÜŞTERİ veri kaybı ihtimaline karşı verilerin kopyasını alma gibi gerekli önlemleri alacaktır.
- 4.15** Yazılım/Uygulama kapsamında kullanıma sunulan modüller ile ilgili sorunlarda MÜŞTERİ konuyu İŞNET'e bildirmekle yükümlüdür. İŞNET, Yazılım/Uygulama'nın kullanımı sırasında teknik bir sorun ile karşılaşılması durumunda EK-2 Servis Seviye Anlaşmasında belirtilen kapsamda müdahale ederek sorunun zamanında çözülmesini sağlar. İŞNET'ten kaynaklanmayan ve/veya MÜŞTERİ veya üçüncü kişilere ait sistemlerden kaynaklanan sorunlardan İŞNET sorumlu tutulamaz. İŞNET Yazılım/Uygulamanın ve sistemin çalışmasında oluşabilecek aksaklıklar, sistem performansının düşüklüğü veya kesintisi hallerinde, MÜŞTERİ'nin ve/veya 3.kişilerin uğrayacağı herhangi bir zarardan sorumlu değildir.
- 4.16** İŞNET, MÜŞTERİ'nin Yazılım/Uygulama aracılığı ile aldığı hizmetleri daha etkin şekilde gerçekleştirmesini sağlamak üzere, Yazılım/Uygulama içerisinde dilediği zaman değişiklikler ve/veya uyarlamalar yapabilir.
- 4.17** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama içerisinde sunulabilecek olan Bilgi Paylaşım Platformunda başkalarının kişilik hak ve hürriyetlerine saldırı olarak nitelendirilebilecek paylaşımlar, din, dil, ırk vb. içerikli paylaşımlar, yasalara aykırı içeriklere dair paylaşımlar yapamaz, yasalara ve ilgili mevzuata aykırı eylemlerde bulunamaz. Aksi durumda İŞNET içeriklerin silinmesi ve engellenmesi amacı ile her türlü tedbir ve işlemi yapabileceği gibi hizmetin durdurabilir, sonlandırabilir. MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama üzerinden yapacağı paylaşım ve işlemlerden ve bunların hukuki sonuçlarından bizzat sorumlu olup İŞNET ve 3. Kişilerin bu nedenle uğradığı tüm zararları tazminle yükümlüdür.

**4.18** İŞNET tarife/paket içeriğinde ve tarifelerde değişiklik yapma hakkına sahiptir. İŞNET, Sözleşme’de yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan ücretlerde yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden makul bir süre önce MÜŞTERİ’ye bildirir.

**4.19** İŞNET, MÜŞTERİ’den edindiği bilgileri MÜŞTERİ’nin izni olmaksızın hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşmayacak ve/veya satmayacaktır..

**4.20** MÜŞTERİ, işbu Sözleşme hükümlerinin, tüm yasal düzenlemelerin ve mevzuatın kendisine yüklemiş olduğu tüm yükümlülüklerini eksiksiz yerine getireceğini, aksi halde, Sözleşme’ye ve mevzuata aykırılık nedeni ile oluşacak her türlü kanuni yaptırım, tazminat, cezai muamelelerden doğrudan sorumlu olacağını, İŞNET’in uğrayacağı tüm zararı tazmin edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**4.21** MÜŞTERİ, Sözleşme’den doğan ödeme yükümlülüğünü zamanında ifa etmemesi ve/veya eksik ifa etmesi halinde sunulan hizmetin kısıtlanabileceğini veya durdurulabileceğini, Sözleşme’nin feshedilebileceğini kabul eder.

**4.22** MÜŞTERİ, İŞNET tarafından işbu Sözleşme kapsamında sağlanan Yazılım/Uygulamanın her türlü mülkiyet, tasarruf ve telif haklarının, Uygulama’nın tasarım, metin, imge, html kodu ve diğer kodlar da dahil ve fakat bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla tüm unsurlarının İŞNET’e ve/veya Yazılım Sağlayıcıya ait olduğunu, bu Yazılımları işbu Sözleşme’de belirtilen kullanım amacı dışında kullanmayacağını, başkasının kullanım ve erişimine açmayacağını, hiçbir şekilde çoğaltıp dağıtmayacağını kabul ve beyan eder. MÜŞTERİ’nin, söz konusu Yazılım lisanslarını, hiçbir şekilde satış, devir, kiralama, rehin veya ipotek tesisi, başkalarına tahsisi veya Sözleşme kapsamı dışında kullanma veya üçüncü şahsa kullandırma hak ve yetkisi yoktur.

**4.23** İŞNET’in sunduğu hizmetlerden yararlanan MÜŞTERİ, yalnızca Sözleşme’ye ve hukuka uygun amaçlarla Yazılım/Uygulama üzerinde işlem yapabilir. MÜŞTERİ’nin, Yazılım/Uygulama dahilinde yaptığı her türlü işlem ve eylemdeki hukuki ve cezai sorumluluk kendisine aittir. MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama dahilinde bulunan resimleri, metinleri, görsel ve işitsel imgeleri, dosyaları, veri tabanlarını, katalogları ve listeleri, İŞNET ve/veya başka bir üçüncü şahsın aynı veya şahsi haklarına, malvarlığına tecavüz teşkil edecek nitelikte, çoğaltmayacağını, kopyalamayacağını, dağıtmayacağını, işlemeyeceğini; gerek bu eylemleri ile gerekse de başka yollarla, İŞNET ile doğrudan ve/veya dolaylı olarak rekabete girmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt etmektedir. MÜŞTERİ’nin Yazılım/Uygulama üzerinde, işbu Sözleşme hükümlerine ve hukuka aykırı olarak gerçekleştirdiği faaliyetler nedeniyle üçüncü kişilerin uğradıkları veya uğrayabilecekleri zararlardan dolayı İŞNET doğrudan ve/veya dolaylı olarak hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

**4.24** Üçüncü taraf firmalar tarafından sunulan ürünlerin, hizmetlerin ve entegrasyonunun kullanımına ilişkin mali ve işlemsel ve sair tüm sorumluluklar Üçüncü taraf firma ile MÜŞTERİ arasındaki sözleşmeye bağlı olup İŞNET’in bu ürün, hizmet ve entegrasyonlara ilişkin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

**4.25** İŞNET, işbu SÖZLEŞME kapsamında sadece bu SÖZLEŞME’den doğan veya açıkça üstlendikleri zararlardan dolayı veya kanun gereğince mesul tutuldukları hallerden sorumludur. İŞNET, hiçbir halde mahrum kalınan kar dâhil (itibar kaybı, gelir kaybı, yatırım fırsatları, vs.) diğer tarafın dolaylı zararlarından sorumlu olmayacaktır. Her halükarda İŞNET, MÜŞTERİ’nin işbu Sözleşme kapsamında ağır kusur da dahil olmak üzere her türlü zarardan sözleşme kousu hizmetin bir yıllık bedeli kadar sorumludur.

## 5 MALİ HÜKÜMLER

**5.1** Taraflar arasında anlaşılan ödemeye esas paket, bedel ve detaylar İŞNET’e [www.isnet.net.tr](http://www.isnet.net.tr) veya [www.digitalekosistem.com.tr](http://www.digitalekosistem.com.tr) veya [www.treewin.com.tr](http://www.treewin.com.tr) internet sayfalarında veya Yazılım/Uygulama içerisinde belirtilecektir. Belirlenen Lisans Ücretlerine Sözleşme tarihinde yürürlükte olan KDV, diğer vergi, stopaj, resim ve harçlar dâhildir. Müşteri paket seçimini Başvuru Formu’nda belirtmek sureti ile gerçekleştirecektir.

**5.2** Müşteri alacağı Yazılım/Uygulama veya almış olduğu Yazılım/Uygulama’nın fiyat bilgilerini madde 5.1 de belirtilen internet sitelerinden ve Yazılım/Uygulama’dan takip edeceğini kabul ve beyan etmiş sayılır.

Topografik hatalardan dolayı oluşabilecek fiyat farklılıklarından İŞNET sorumlu olmayacaktır. MÜŞTERİ Yazılım/Uygulama'nın bedellerini İŞNET'e süresinde ve peşin olarak ödemekle yükümlüdür. Lisans süresi sonunda Sözleşme'nin devam etmesi halinde 1 (bir) yıllık yenileme ücreti Müşteri'ye yansıtılır.

**5.3** MÜŞTERİ, Yazılım/Uygulama bedelini İŞNET'e ödemekle yükümlüdür. Aksi takdirde ayrıca bir temerrüt ihbar ve ihtarına hacet olmaksızın temerrüde düşmüş addedileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. İŞNET, MÜŞTERİ'nin ödemeyi gerçekleştirmemesi halinde hizmeti başlatmama, verilen hizmeti derhal durdurma ve/veya Sözleşme'yi feshetme hakkını haizdir. Üçüncü taraf firmaların ücretli olarak sunmuş olduğu/sunacağı e-ticaret entegrasyonu, banka entegrasyonu, veri entegrasyonu vb. uygulamaların ücretleri bahse konu üçüncü firmalar tarafından belirlenecek olup MÜŞTERİ ilgili ücreti aksi belirtilmedikçe doğrudan üçüncü taraf firmaya veya İŞNET'e yapacaktır.

**5.4** İŞNET Yazılım/Uygulamayı kredi kartı ve/veya uygun göreceği farklı bir ödeme yöntemi ile sunabilir, ödeme yöntemlerinde değişiklik yapabilir. İŞNET'in belirlediği yöntemler dışında ödeme yöntemi kabul edilmemektedir.

**5.5** İŞNET Yazılım/Uygulamanın ödemesine tabi sistemleri ve/veya BDDK onaylı ödeme kuruluşları aracılığı ile gerçekleştirecektir.

**5.6** İŞNET dijital ortamlarda yapılan ödemenin banka veya BDDK onaylı ödeme kuruluşları tarafından herhangi bir sebeple( limit yetersizliği, yanlış kart bilgisi girilmesi, kayıp/çalıntı kart ile işlem yapılması vb. ) red edilmesi durumunda Yazılım/Uygulamanın MÜŞTERİ'ye teslimini gerçekleştirmeme hakkına sahiptir.

**5.7** İŞNET dijital ortamlarda yapılan ödemenin banka veya BDDK onaylı ödeme kuruluşları tarafından sonradan iptal edilmesi veya başka herhangi bir sebeple ödemenin gerçekleşmemesi durumunda MÜŞTERİ'ye teslim edilen Yazılım/Uygulamanın askıya alınması, durdurulması veya iptal edilmesi hakkına sahiptir.

**5.8** İŞNET tarife/paket içeriğinde ve tarifelerde değişiklik yapma hakkına sahiptir. MÜŞTERİ, tarife bilgilerini ve tarifeler hakkındaki değişiklikleri madde 5.1 de belirtilen internet sitelerinden ve İŞNET MÜŞTERİ Hizmetleri'nden her zaman öğrenebilir.

**5.9** İŞNET, Hizmet'in başladığı tarihten itibaren her 1(bir) yıllık süre sonunda hizmet bedeline TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu)'in Üretici Fiyat Genel Endeksi ve Tüketici Fiyat Endeksi ortalaması oranında artış yapacaktır. ÜFE ve TÜFE oranının tespitinde TÜİK'in artış tarihinden önceki aya ilişkin verilerinin ortalaması esas alınacaktır.

## **6 SÖZLEŞMENİN SÜRESİ**

İşbu Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girecek olup; 1 (bir) yıl süre ile yürürlükte kalacaktır. Ancak herhangi bir Tarafça Sözleşme süresi sona ermeden 30 (otuz) gün öncesine kadar fesih ihbarı yapılmadığı takdirde işbu Sözleşme 1 (bir) yıl süre ile uzayacaktır. Sözleşmenin yenilenmesi durumunda 5.1 de belirtilen internet sitelerinden ve Yazılım/Uygulama da belirlenen ücret ve tarifelerde yapılacak değişiklikler MÜŞTERİ ile paylaşılacaktır.

## **7 CAYMA HAKKI VE FESİH**

**7.1** Müşteri kullanıcı adı ve parolanın kendisine iletilmesini takip eden 7(yedi) gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkını kullanabilir ve ödemiş olduğu ücretin tamamını iade alabilir. Cayma süresinden sonra yapılan taleplerde işbu madde uygulanmayacaktır.

**7.2** Taraflar, diğer tarafın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, yazılı olarak Sözleşme'ye aykırılık oluşturan durumu belgeleri ile bilgilendirerek Sözleşme'yi feshetme hakkına sahiptir. Fesih hakkının kullanılması durumunda, fesheden taraf hiçbir şekilde tazminat talebinde bulunmayacağını ve bu sebeple fesheden tarafın doğmuş veya doğacak zararlarını tazmin edeceğini beyan, kabul ve taahhüt eder.

**7.3** Taraflar, işbu Sözleşme ve/veya Sözleşmeye bağlı Ekleri, 30 (otuz) gün önceden yazılı olarak bildirmek şartı ile neden göstermeden ve tazminat, cezai şart sair bedel ödemeksizin her zaman sona erdirilebilir.

**7.4** İŞNET, MÜŞTERİ'nin iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye girmesi, konkordato ilan edilmesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini durdurması (gayriaktif firma durumuna girmesi) halinde Sözleşme'yi derhal feshedebilir.

**7.5** İşbu Sözleşme kapsamındaki fesih hallerinde, MÜŞTERİ işbu Sözleşme dolayısıyla kendisine atfedilen hakların kaybindan dolayı ya da kâr mahrumiyeti vb. nedenlerle, herhangi bir tazminat talebine hak kazanmaz.

**7.6** Sözleşme'nin herhangi bir nedenle feshi halinde İŞNET'in işbu Sözleşme uyarınca feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadarki alacaklarını talep hakkı saklıdır. İŞNET'in, feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadar olan alacakları için MÜŞTERİ'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durdurmaz, Sözleşme'nin feshi MÜŞTERİ'nin yapılmamış ödemeleri ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz. Fesih tarihi itibarıyla MÜŞTERİ Yazılım'ı kullanamayacaktır. Ön ödemeli üyeliklerin feshi halinde Müşteriye para iadesi yapılmaz.

**7.7** İŞNET, işbu Sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe uygulama içerisindeki bilgileri veri tabanlarında saklama hakkına sahiptir. MÜŞTERİ'nin üyelik döneminin veya işbu Sözleşme'nin sona ermesini takip eden 3 (üç) ay içinde MÜŞTERİ uygulama içerisindeki verileri ücret ödemeksizin alabilecektir. İŞNET, bu sürenin sona ermesinden sonra tüm verileri yok edecektir.

## **8 MÜCBİR SEBEP**

Mücbir sebepler; Sözleşme'nin yapıldığı sırada mevcut olmayıp sonradan gerçekleşen, Taraflarca öngörülmeyen ve Tarafların kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyecek nedenler ile genel grev, lokavt, savaş, terör, deprem, sel, doğal afetler, yangın ve benzeri hallerdir. Aşağıda belirtilen durumlar ve mücbir sebepler kapsamında oluşacak aksamalarda İŞNET sorumlu olmayacaktır. Bu durumların devamı müddetince Taraflardan hiçbirisi diğer Tarafın edimini yerine getirmemesinden dolayı herhangi bir tazminat veya hak talebinde bulunamaz.

- i. İŞNET'in MÜŞTERİ'ye bildirerek gerçekleştireceği kurulum, bakım, destek ve düzenleme çalışmaları, Bir plan çerçevesinde yapılması planlanan bakım, kontrol, onarım vb. haller
- ii. MÜŞTERİ'nin kasıt veya ihmalden kaynaklanan arızalardan dolayı oluşacak kayıp ve zararlar,
- iii. MÜŞTERİ sorumluluğunda olan cihazlar ve kablolamadan kaynaklanan arızalar ile İŞNET'ten kaynaklanmayan, altyapı sağlayıcılardan ve/veya üçüncü şahıslardan kaynaklanan arıza, gecikme vb sorunlar, Mücbir sebeplerin sona ermesinden sonra Sözleşme'nin uygulanmasına devam edilecektir. Ancak mücbir sebepler 60 (altmış) günü aşan bir sürede son bulmamışsa, MÜŞTERİ, Sözleşme'yi feshetme hakkını haizdir.

## **9 GİZLİLİK**

Taraflar, işbu Sözleşme'nin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek Sözleşme yürürlükte bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra sağlayacaklarını kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Taraflardan hiçbirisi diğer Tarafın önceden yazılı onayı olmaksızın, herhangi bir tanıtım veya yayımda diğer tarafın (veya herhangi teşebbüsün) ticari markaların, ticari isimlerin veya diğer unvanlarını kullanamaz.

## **10 KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE VERİ İŞLEMİ**

**10.1** İşbu Sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'ye sağladığı Uygulama üzerinde MÜŞTERİ tarafından veri girişi yapılabileceği gibi pazaryeri uygulamalarında kendi müşterilerine ilişkin verilerin aktarımı da yapılabilmektedir. MÜŞTERİ tarafından girilen verilerin Kişisel Veri olarak nitelendirilmesi halinde işbu madde hükümleri uygulanacaktır. Bu çerçevede, işbu Sözleşme kapsamında MÜŞTERİ, Veri Sorumlusu; İŞNET ise Veri İşleyen olarak nitelendirilmektedir. MÜŞTERİ, kişisel verileri işleme konusunda gerçekleştirdikleri faaliyetler kapsamında bizzat kendileri Veri Sorumlusu olup, ilgili düzenlemelerde belirtilen hukuki sorumluluk MÜŞTERİ'nin şahsında

doğacaktır. İŞNET, Uygulama'ya MÜŞTERİ tarafından yüklenen Kişisel Verileri işbu Sözleşme'nin ifası amacı ile MÜŞTERİ'nin talimatı çerçevesinde işlemektedir.

**10.2** İŞNET, Yazılım/Uygulama üzerinde oluşan verileri Türkiye sınırları içinde veya dışında bulunan veri merkezlerinde güvenli bir şekilde tutmaktadır. İŞNET, KVKK çerçevesinde kişisel verilerin güvenli şekilde muhafazasını ve hukuka uygun olarak işlenmesini sağlamak; Veri İşleyen sıfatı ile Kişisel Verileri işbu Sözleşme'nin ifası amacı ile ancak bunlarla sınırlı olmaksızın, Kanun'a ve ilgili mevzuata uygun olarak işleyebilmektedir. Bu kapsamda, ilgili mevzuat gereğince işlenen kişisel verilerin korunması için İŞNET tarafından idari ve teknik tedbirler alınmaktadır. İŞNET, edindiği kişisel verileri KVKK hükümlerine aykırı olarak başkasına açıklayamaz ve işleme amacı dışında kullanamaz. Bu yükümlülük Sözleşme sona erdikten sonra da devam eder.

**10.3** TARAFLAR, işbu Sözleşme'ye ilişkin olarak kişisel verilerin korunmasına ilişkin tüm uygulanabilir kanunlara, düzenlemelere, kurallara uyduğunu ve Sözleşme sona erse dahi uymaya devam edeceğini ve bunların ihlal edilmesine sebep olmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**10.4** MÜŞTERİ, işbu Sözleşme konusu edimlerin ifası için İŞNET ile paylaşacağı kişisel verilerin KVKK ve ilgili mevzuata uygun olarak elde edilmiş olduğunu, KVKK'nın gerekli gördüğü hallerde ilgililerden açık ve/veya aydınlatılmış rızanın alındığını ve bu kapsamda ilgili veri sahiplerine KVKK Kanunu'nun 10. maddesi kapsamında gerekli bilgilendirmelerin yapıldığını, İŞNET'e aktarılması konusunda gerekli izinlerin alındığını, paylaşılan kişisel verilerin KVKK kapsamında saklama süresi sonunda imhasını sağlayacağını, kabul, taahhüt ve garanti etmektedir.

**10.5** MÜŞTERİ, işbu Sözleşme kapsamında İŞNET ile paylaştığı kişisel veri olarak nitelendirilebilecek her türlü bilgi ve belgeyi hukuka uygun olarak saklamak ve Kanun ve Mevzuata aykırı olarak erişilmesinin ve işlenmesinin engellenmesi ve kişisel verilerin korunması için her türlü teknik ve idari tedbiri alacağını taahhüt etmektedir.

**10.6** MÜŞTERİ, vereceği talimatlar doğrultusunda İŞNET'in erişeceği kişisel verilerin, KVKK Kanunu'na uygun amaçlarla elde edilip işlenmesinin sağlanacağını, bu konudaki tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder. İŞNET, MÜŞTERİ tarafından gelen veri işleme talebinin KVKK'ya uygun bir işleme isteği olup olmadığı takip ve tespit etmekte yükümlü değildir.

**10.7** Uygulama üzerindeki Kişisel Veriler'in saklama süreleri ve saklama süresinin sonunda imha edilmesi MÜŞTERİ'nin sorumluluğunda olup, MÜŞTERİ Kişisel Veriler'in ilgili mevzuatta öngörülen veya kişisel veri işleme amacının gerektirdiği süre kadar muhafaza edeceğini ve süre sonunda imha edeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder. İŞNET, Kişisel Verileri Veri İşleyen sıfatı ile Veri Sorumlusu olan MÜŞTERİ'nin talimatı doğrultusunda Uygulama kapsamındaki hizmetlerin sunulması amacı ile işlemekte olup Kişisel Verinin imhasına ilişkin bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Bu nedenle İŞNET, Sözleşme süresinin sona ermesinden itibaren 6 (altı) aylık süre ile kayıtları saklayacak ve süre sonunda imha edecektir. MÜŞTERİ, KVKK kapsamında silinmesi gereken Kişisel Verileri İŞNET'e bildirmekle yükümlüdür.

**10.8** MÜŞTERİ'nin Sözleşme ve KVKK kapsamındaki yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi veya Sözleşme ve KVKK kapsamındaki herhangi bir ihmali veya kusurlu davranışı nedeniyle üçüncü bir şahıs ve/veya kurum nezdinde herhangi bir hukuki, idari ve/veya cezai taleple karşı karşıya kalması halinde, MÜŞTERİ'ye derhal rücu hakkı saklıdır. MÜŞTERİ, böyle bir durumda, İŞNET'in tüm zararını tüm ferileriyle birlikte ödemekle yükümlüdür. MÜŞTERİ'nin Sözleşme ve KVKK kapsamındaki tüm ihmal ve kusurlarından dolayı MÜŞTERİ ve/veya üçüncü kişilerin uğradığı veya uğrayabileceği zararlardan İŞNET'in doğrudan veya dolaylı herhangi bir sorumluluğu yoktur.

**10.9** Taraflardan biri sorumlu olduğu kişilerce KVKK'ya aykırı şekilde kişisel verileri işleme, aktarma, erişimini sağlama gibi sözleşmeye aykırı biçimde açıklandığından haberdar olduğunda, derhal ve yazılı olarak karşı tarafa durumu bildirmekle yükümlüdür.

## 11 UYUŞMAZLIK

MÜŞTERİ, sunulan Hizmetten kaynaklanan şikâyetlerinin giderilmesi için öncelikle Müşteri Destek Hizmetlerini arayarak ve/veya [www.isnet.com.tr](http://www.isnet.com.tr) adresi üzerinden şikâyetini iletebilecektir. Taraflar arasında çözüme ulaşmayan uyuşmazlıklarda İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

## 12 DEVİR VE TEMLİK

MÜŞTERİ, işbu Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini ve alacaklarını doğrudan, dolaylı veya tamamen veya kısmen, İŞNET'in yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devir veya temlik edemez.

## 13 FERAGAT

Tarafların işbu Sözleşme'den kaynaklanan haklarını kullanmaması, Taraflarca yazılı olarak diğer Taraf'a bildirilmediği sürece, Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün Taraflara sağlamış olduğu haklardan açıkça vazgeçtiği veya sahip olduğu hakları kullanmaktan feragat ettiği şeklinde yorumlanamaz.

## 14 DEĞİŞİKLİK

İşbu Sözleşme ve Eklerinde yapılacak her türlü değişiklik ve ilaveler, aksi belirtilmedikçe Taraflar arasında usulüne uygun olarak imzalanacak ek protokol veya taahhütnameler ile düzenlenir. İmzalanan ek protokol ve taahhütnameler imzalandıkları tarihten itibaren işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası haline gelir.

## 15 BÜTÜNLÜK

Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün veya sözleşmede yer alan herhangi bir ifadenin geçersizliği, yasaya aykırılığı ve uygulanamaması, Sözleşme'nin geri kalan hükümlerinin yürürlüğünü ve geçerliliğini etkilemeyecektir. İşbu Sözleşme'nin imzalanması ile birlikte Taraflar arasında bundan önce akdedilmiş olan işbu Sözleşme konusu ile aynı doğrultuda düzenlenmiş sözleşmelerin yerine geçer ancak Tarafların önceki sözleşmeleri nedeniyle doğmuş olan yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

## 16 TEMSİL YASAĞI

Taraflar'dan hiçbiri, hiçbir şekilde ve şartta diğer Taraf'ın hukuksal temsilcisi, acentesi veya vekili olmayıp; diğer Tarafı yükümlülük altına sokacak ve bağlayacak bir hak ve yetkiye de sahip değildir. Taraflardan hiçbiri, diğer Taraf adına veya hesabına hiçbir surette 3.kişilerle herhangi bir sözlü ya da yazılı akit yapamaz, taahhütlerde bulunmaz.

## 17 TEBLİGAT

Taraflar, işbu Sözleşme'de bildirdikleri adreslerle ve kayıtlı elektronik posta (KEP) adreslerini yasal tebligat adresi olarak kabul ederler. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak olan her türlü ihbar, ihtar ve yazışma Türk Ticaret Kanunu'nun 18. maddesi çerçevesince yazılı olarak yapılacaktır. Taraflar Sözleşme'de yer alan yasal tebligat adreslerinin, telefon, faks ve e-posta gibi iletişim bilgilerinin değişmesi halinde, söz konusu değişikliği karşı tarafa değişiklikten itibaren 7 (yedi) gün içerisinde yazılı olarak bildirilmedikçe işbu adreslere yapılacak tebligatlar Tebligat Kanunu'nun ilgili maddelerince geçerli olacaktır. Aksi takdirde, tebliğ imkânsızlığından doğabilecek olumsuz sonuçlardan, bu yükümlülüğü yerine getirmeyen taraf sorumludur. Adres değişiklikleri taraflara tebliğ edilmedikçe bildirilen adrese yapılacak tebliğ ilgili tarafa yapılmış sayılır.

|                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| <b>MÜŞTERİ KEP ADRESİ</b> |                   |
| <b>İŞNET KEP ADRESİ</b>   | isnet@hs02.kep.tr |

İŞNET, MÜŞTERİ ile MÜŞTERİ'nin kayıt olurken bildiği e-posta vasıtasıyla veya Uygulama üzerinden genel bilgilendirme araçları ile iletişim kurulacaktır. Yukarıda belirtilen haller dışında e-posta ile yapılan iletişim, yazılı iletişimin yerini tutar. E-posta adresini güncel tutmak ve Uygulama içerisinde yer alan bilgilendirmeleri düzenli kontrol etmek MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır.

## 18 VERGİ RESİM VE HARÇLAR

İşbu Sözleşme ve Ekleri için doğacak vergi, resim, harç ve fonlar Taraflarca eşit olarak karşılanacaktır. Bahse konu toplam tutar İŞNET tarafından ödenecek olup, ödenen tutarın yarısı MÜŞTERİ'ye faturalandırılacaktır.



## 19 DELİL SÖZLEŞMESİ

Taraflar işbu Sözleşme'den doğabilecek ihtilaflarda İŞNET'in defter ve kayıtları ile bilgisayar kayıtlarının HMK 193. maddesi anlamında muteber, bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini ve bu maddenin delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu, belirtilen İŞNET kayıtlarının usulüne uygun tutulduğunu kabul, beyan ve taahhüt ederler.

## 20 ELEKTRONİK TİCARİ İLETİ / PAZARLAMA İZNI



MÜŞTERİ; Sözleşme kapsamında bildirdiği iletişim bilgilerinin, MÜŞTERİ'ye uygun çözümler sunmak, MÜŞTERİ'yi kampanyalardan haberdar edebilmek ve uygun tarife teklifleri sunabilmek, İŞNET ve Grup şirketlerinin ürün ve hizmetlerine ilişkin tanıtım pazarlama faaliyetlerinde bulunmak amacıyla İŞNET tarafından işlenmesine ve muhafaza edilmesine, bu kapsamda iletişim bilgilerine İŞNET tarafından elektronik ticari ileti gönderilmesine muvafakat eder. Aksi durum için aşağıdaki "Elektronik Ticari İleti İzin Reddi" alanı imzalanmalıdır. MÜŞTERİ vermiş olduğu izni istediği her zaman ve hiçbir gerekçe göstermeksizin, İŞNET'e bildirmek sureti ile geri alabilir. Yapılacak bildirim İŞNET adresine yazılı olarak yapılabileceği gibi Müşteri Hizmetlerine eposta ve telefon ile ulaşmak sureti ile de gerçekleştirilebilir.

| Elektronik Ticari İleti İzin Reddi                      |      |
|---|------|
| Elektronik Ticari İleti gönderilmesine izin vermiyorum. | İmza |

## 21 YÜRÜRLÜK

MÜŞTERİ'nin sipariş esnasında işbu sözleşmenin tüm maddelerini okuduğu kabul ettiğine dair sipariş ekranında bulunan "Satış Sözleşmesini okudum kabul ettim" kutucuğunu işaretleyerek ve onay butonuna tıklayarak yada İŞNET online sözleşme ekranlarında e-İmza yada Mali Mühür ile imzalama gerçekleştirerek Sözleşme'nin tüm şart ve koşulları ile kabul ettiği ve sözleşmenin bu onay ile yürürlüğe girdiği anlamını taşır.

İşbu Sözleşme Taraflar arasında 21 maddeden ibaret olarak ...../...../..... tarihinde İstanbul'da, akdedilmiş olup bir nüshası MÜŞTERİ'nin mail adresine gönderilmektedir.

| MÜŞTERİ:            | İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM<br>TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.       |   |
|---------------------|---|---|
| İmza:<br>İsim-unvan | Fatma Pınar Tüfenkci  | Aytül Sepetci   |
| İmza:<br>İsim-unvan |  |  |

### EKLER:

EK-1 Müşteri Başvuru Formu

Ek-2 Servis Seviye Anlaşması

| EK-1 MÜŞTERİ BAŞVURU FORMU |   |       |
|----------------------------|---|-------|
| Ünvan                      |   |       |
| Adres                      |   |       |
|                            |   |       |
|                            | Posta Kodu:   | Semt: |
|                            | İlçe:   | İl:   |
| Vergi Dairesi              | Vergi Numarası:   |       |
| Telefon                    | GSM:  |       |
| T.C. Kimlik No             |   |       |
| e-Posta Adresi             |   |       |
| Paket Adı                  | <input type="checkbox"/> Ardıç <input type="checkbox"/> Defne <input type="checkbox"/> Ladin <input type="checkbox"/> Çınar |       |
| Luca Üye No                |   |       |

İşbu Sözleşme kapsamında bildirilen bilgiler/kişisel veriler Sözleşme kapsamında Müşteri'ye sunulacak Hizmetin ifası çerçevesinde, Hizmet sunulması, şifre tahsisi, ilgili kişinin kimliğinin doğrulanması, ilgili kişi ile iletişim kurulması, gerekli tanımla işlemlerinin yapılması amacı ile İŞNET tarafından işlenecektir.

Müşteri, işbu Sözleşme ve/veya Eklerinde belirtilen hizmetlerin sunulabilmesi için İŞNET ile paylaşacağı bilgilerin 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na ve ilgili mevzuata uygun olarak elde edilmiş olduğunu, İŞNET'e aktarılması ve İŞNET tarafından işlenmesi konusunda gerekli izinlerin alındığını, Kanun'un gerekli gördüğü hallerde ilgililerden açık ve aydınlatılmış rızanın alındığını ve bu kapsamda ilgili veri sahiplerine Kanun'un 10. maddesi kapsamında gerekli bilgilendirmelerin yapıldığını, aktarılan/paylaşılan kişisel verilerin imhasının gerekli olduğu durumlarda İŞNET'i derhal bilgilendireceğini, Müşteri'nin bu husustaki herhangi bir ihmali veya kusurlu davranışı nedeniyle İŞNET'in üçüncü bir şahıs ve/veya kurum nezdinde herhangi bir hukuki, idari ve/veya cezai taleple karşı karşıya kalması halinde, İŞNET'in tüm zararını tüm ferileriyle birlikte ödeyeceğini taahhüt eder.

## EK-2 SERVİS SEVİYE ANLAŞMASI

### I. Servis Saatleri

- a. Olay/talep kayıtları için;  
Pazartesi – Cuma; 09.00 – 18.00 saatleri arasında hizmet verilir.

### II. İletişim Kanalları

MÜŞTERİ, Yazılım ile ilişkili her türlü kesinti, talep veya sorun ile karşılaştığında aşağıdaki iletişim kanallarından İŞNET'e ulaşabilir.

| Pozisyon                              | E-Posta                 |
|---------------------------------------|-------------------------|
| TreeWin Ticari Yazılım Müşteri Destek | treewindestek@is.net.tr |

### III. Servis Seviye Gereklilikleri

#### Servis Kesinti Çözümü

Servisin çalışma saatlerinde/tüm gün boyunca belirli kanallardan iletilen olay/talepler için öncelik seviyesine göre çözüm ve müdahale süresi hedefleri aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır. Öncelik seviyesi İŞNET tarafından değerlendirilir ve belirlenir. Olaylar kullanılan servisin kesintiye uğraması veya performansının beklenen kalitenin altına inmesi durumunda ortaya çıkabilir. Talepler ise yazılım/uygulama dâhilinde iletilen ek istekler için kullanılır, İŞNET'in değerlendirmesi sonucunda ek maliyet gerektirmeyen makul ve istekler yerine getirilir.

Olay yönetiminde kategoriler Çok Yüksek, Yüksek ve Orta seviyeli olarak derecelendirilmiştir. Çok yüksek kategoriye sahip olaylar için, İŞNET; 4 saatte müdahale etmek, 12 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür. Yüksek kategoriye sahip olaylar için İŞNET; 6 saatte müdahale etmek, 24 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür. Orta kategoriye sahip olaylar için İŞNET 8 saatte müdahale etmek, 48 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür.

Talep yönetiminde de kategoriler Çok Yüksek, Yüksek ve Orta seviyeli olmak üzere derecelendirilmiştir. Çok Yüksek kategoriye sahip talepler için İŞNET 8 saat içerisinde, yüksek kategoriye sahip talepler için 16 saat içerisinde, orta kategoriye sahip talepler için 24 saat içerisinde müdahale edecektir.

İŞNET açılan olay kayıtlarının %90'ını işbu servis seviye anlaşmasına uygun olarak karşılayacağını taahhüt etmektedir. İŞNET'ten kaynaklanmayan ilave gereksinimlerin ortaya çıkması durumunda belirtilen SLA Süreleri aşılabilecektir. İŞNET bu durumda sorumluluk kabul etmeyecektir.

### IV. Sistem Erişilebilirliği

TreeWin Yazılım bakımından İŞNET, NETTE FATURA sistemleri için % 96,6 erişilebilirlik taahhüt eder.

### V. Şikayet Yönetimi

MÜŞTERİ, aşağıdaki konularda şikayet bildiriminde bulunmak istediğinde,

- Daha önce olay/talep bildiri yapılmış olmasına rağmen çözüme ilişkin müşteriye taahhüt edilen SLA seviyelerine ve sözleşme gerekliliklerine uyum sağlanmaması,
- Destek veren personelin müşteriye yönelik uygun olmayan davranışları,
- Müşteriye geri dönüş yapılmaması,

- Olay veya talep kaydının işleme alınmaması
- Ve MÜŞTERİ için olay olabilecek diğer konular için

MÜŞTERİ [www.isnet.com.tr](http://www.isnet.com.tr) ana sayfasında yer alan “Müşteri Şikayet ve Önerileri” başlığından olay bildiriminde bulunabilir.

Şikayetler Müşteri Hizmetleri Yöneticisi tarafından ele alınarak, mümkün olduğu kadar hızlı şekilde çözüme kavuşturulur.

#### **VI. İş Sürekliliğinin Kesintiye Uğraması Durumunda Yapılacaklar**

İŞNET, Yazılım sistemini kesintiye uğratabilecek bir felaket meydana gelmesi durumunda Servis Seviye Gereklilikleri Bölümünde yer alan Yüksek Olay için tanımlı çözüm ve müdahale süresi içinde sistemlerin yeniden kullanılabilir hale gelmesini taahhüt eder.

#### **VII. Planlı Kesintiler**

İŞNET, Yazılım sistemi üzerinde planlı bakım çalışmaları yapılması durumunda e-posta veya TreeWin Ticari yazılımı üzerinden MÜŞTERİ'ye en az 1 iş günü önce duyurmayı taahhüt eder.