Sözleşme /Ek No: **………../000**

# TARAFLAR VE TEBLİGAT ADRESLERİ

İşbu Sözleşme, aşağıdaki Taraflar arasında serbest iradeleri ile müzakere edilerek imzalanmıştır.

1. **Hizmet Sağlayıcı / Özel Entegratör:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unvanı** | : | TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. |
|  |  | (Sözleşme metninde **TÜRKKEP** olarak ifade edilmiştir) |
| **Adresi** | : | 19 Mayıs Mh. 19 Mayıs Cd. No:4 Nova Baran Plaza Kat:18, 34360 Şişli – İstanbul |
| **Vergi Daire-No** | : | Mecidiyeköy - 608 047 5329 |
| **Tel - Faks No** | : | 0 212 368 6000 - 0 212 368 6090 |
| **E-Posta Adresi** | : | destek@turkkep.com.tr |
| **KEP Hesabı** | : | destek@turkkep.hs03.kep.tr |

1. **Hizmet Alan / Müşteri:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unvanı** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |
|  |  | (Sözleşme metninde **MÜŞTERİ** olarak ifade edilmiştir) |
| **Adresi** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |
| **Vergi Daire-No** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |
| **Tel - Faks No** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |
| **E-Posta Adresi** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |
| **KEP Hesabı** | : | Metin girmek için burayı tıklatın. |

Taraflar, yukarıdaki adreslerini ve Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adreslerini yasal tebligat adresi olarak kabul ederler ve bu bilgilerindeki değişikliği yazılı olarak karşı Taraf’a tebliğ etmedikleri takdirde, işbu Sözleşme’de bildirilen adreslere yapılacak bildirim geçerli sayılır ve doğabilecek olumsuz sonuçlardan değişikliği bildirmeyen Taraf sorumlu olur.

# SÖZLEŞME KONUSU

İşbu Sözleşme’nin konusu, MÜŞTERİ tarafına kurulumu yapılacak olan “TÜRKKEP İMZA İNTERNET ÜZERİNDEN KULLANIM HİZMETİ YAZILIMI”na ilişkin usul ve esaslar ile Tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. (TÜRKKEP İMZA YAZILIMI, Sözleşme metninde **YAZILIM** olarak ifade edilmiştir.)

# KULLANIM HİZMETİNE (LİSANSINA) İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

YAZILIM’ın İnternet Üzerinden Kullanım Hizmeti’nin kapsamı aşağıda sıralanan **Temel İşlevler** ile sınırlı olup; MÜŞTERİ’nin kullanımı sırasında herhangi bir yazılım hatasıyla karşılaşılması veya ilgili mevzuatta bir değişiklik olması halinde TÜRKKEP, Yazılımın Temel İşlevlerinde gereken değişiklikleri yapmayı ve değişiklikleri MÜŞTERİ’nin kullanımına sunmayı taahhüt eder:

* 1. **Belge İşlemleri:** İmzalanacak belgelerin sisteme yüklenmesi, listelenen belgelerin imzacı atamalarının gerçekleştirilmesi.
	2. **İmza İşlemleri:** Belgelerin imzalama işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve raporlanması.
		1. **İmza Bekleyen Belgeler:** İmza isteği yapılmış belgelerin, ilgili imzacı kullanıcılar tarafından imzalanması.
		2. **İmzalı Belgeler:** İmzalanan belgelerin listelenmesi.
	3. **KEP İşlemleri:** KEP Gönderim işlemlerinin takip edilmesi.
		1. **Gönderilmeyi Bekleyen Belgeler:** İmzalanan belgelerin sistemde tanımlanan alıcı hesaplara KEP ile gönderilmesi.
		2. **Gönderilen Belgeler:** KEP ile gönderilen belgelerin ve KEP delillerinin listelenmesi.
		3. **Adres Defteri:** KEP gönderimi yapılacak hesapların excel ile toplu olarak ya da tek tek sisteme eklenmesi.
	4. **Doğrulama Modülü:** Doğrulama işlemlerinin yapılması ve takip edilmesi.
		1. **Doğrulama İşlemleri:** Doğrulanacak imzalı belgelerin sisteme eklenmesi, doğrulama işlemlerinin gerçekleştirilmesi, doğrulama sonuçlarının görüntülenmesi ve doğrulama sonuçlarının KEP ile gönderilmesi.
		2. **Gönderilen Doğrulama Sonuçları:** Gönderilen doğrulama sonuçlarının listelenmesi ve raporlanması.
	5. **Ayarlar:** Uygulama ve kullanıcı ayarlarının yapılması.
		1. **Kullanıcı Yönetimi:** Uygulama kullanıcılarının tanımlanması.
		2. **Hesap Ayarları:** Kullanıcı bilgileri ve parolalarının değiştirilmesi.
		3. **KEP Hesap Ayarları:** KEP kullanıcılarının KEP hesap ayarlarının tanımlanması ve güncellenmesi.
	6. MÜŞTERİ, YAZILIM’ı kullanabilmek için öncelikle e-İmza sahibi olmalıdır.
	7. MÜŞTERİ, Sistem içerisinden dosya gönderimi yapabilmek için KEP Hesap Sahibi olmalıdır.
	8. MÜŞTERİ, YAZILIM’a kendisi tarafından eklenecek kullanıcıların, işlem yetkilisi olsun veya olmasın TÜRKKEP İMZA yönetimi sistemine dâhil olacağını kabul ve taahhüt eder.
	9. TÜRKKEP, işbu Sözleşme kapsamındaki Kullanım Hizmeti’nden faydalanabilmesi için gerekli eğitimi MÜŞTERİ’ye verir, Kullanıcı Eğitim Dokümanında gösterir ve MÜŞTERİ’nin YAZILIM’a erişebilmesi için kendi sunucularında da gereken izinleri sağlar.
	10. MÜŞTERİ’nin personelinin / kullanıcılarının veya sunucularının YAZILIM’a erişimi için gereken internet ve diğer bağlantıların tesis edilmesi MÜŞTERİ’nin kendi yükümlülüğüdür. MÜŞTERİ, oluşabilecek internet bağlantısı gibi teknik aksaklıklardan, kendisinden veya tedarikçilerinden kaynaklanan sorunlardan dolayı TÜRKKEP’in sorumlu tutulamayacağını kabul ve beyan eder.
	11. MÜŞTERİ, YAZILIM’ı yalnızca kendisi için kullanabilir. Tamamıyla kendisine ait olsa bile başka şirketlerine, iştiraklerine, ortaklıklarına ve hiçbir üçüncü şahsa TÜRKKEP’in yazılı izni olmadan kullandıramaz, devredemez, kuramaz ve kiralayamaz.
	12. MÜŞTERİ, YAZILIM’ın kullanımı için gerekli olan donanım ve yazılım gereksinimlerini eksiksiz olarak tamamlamakla yükümlüdür ve eksikliklerden dolayı oluşabilecek sorunlardan TÜRKKEP sorumlu tutulamaz.

# GİZLİLİK VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

* 1. TÜRKKEP yürürlükteki “**Kişisel Verilerin Korunması**” mevzuatına uyumlu hareket etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder. Bu kapsamda hazırlanan kamuoyu aydınlatma metni ve veri sorumlusu bilgileri, TÜRKKEP’in “[**https://www.turkkep.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi**](https://www.turkkep.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi)” adresinde güncel olarak ilan edilir.
	2. Taraflar’ın, birbirinden edindiği her türlü bilgi, müşteri bilgileri, iş modelleri, standartlar, belgeler, çözümler, uygulamalar, eğitim dokümanları ve formatı ne olursa olsun sair her türlü materyal “**Gizli Bilgi**” olarak değerlendirilir.
	3. Taraflar, Gizli Bilgileri işbu Sözleşme çerçevesinde kullanmayı, yasal olarak yetkilendirilmiş merciler dışındaki şahıs ve kuruluşlara açıklamamayı, paylaşmamayı, korumayı, gizli kalması için gerekli özeni göstermeyi kabul, beyan ve taahhüt ederler.
	4. Taraflar, herhangi bir güvenlik ihlali veya şüphesi olduğunda vakit geciktirmeksizin diğer Taraf’ı bilgilendirmek ve güvenlik açıklarının giderilmesi için gerekli aksiyonların alınması amacıyla birlikte çalışmakla görevli ve yükümlüdürler.
	5. Bilgi ve belgelere ilişkin gizlilik hükümleri, Sözleşme süresince ve Sözleşme sonrasında 5 (beş) yıl boyunca geçerlidir.
	6. Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması hükümlerine aykırı harekette bulunan Taraf, diğer Taraf’ın veya üçüncü kişilerin, ihlâl nedeniyle doğacak her türlü zarar ve ziyanından sorumludur.

# İŞ SÜREKLİLİĞİ VE BAKIM – DESTEK HİZMET SEVİYESİ (SLA)

* 1. TÜRKKEP, Kullanım Hizmeti Sözleşmesi geçerli olduğu sürece, YAZILIM’ın sağlıklı çalışmasını, geliştirilmesinden kaynaklanan hata ve arızalara karşı garanti eder.
	2. TÜRKKEP tarafından sağlanan Bakım – Destek Hizmetleri aşağıda sıralanan iş ve işlemleri kapsar:
		1. YAZILIM ile ilgili geliştirme kaynaklı sorunların giderilmesi.
		2. Sorunların giderilmesi sırasında, hizmet sürekliliği için alternatif kaynakların devreye alınması.
		3. Telefon veya e-posta ile durum değişikliğinin bildirilmesi.
		4. Yapılan işlerin veya müdahalelerin raporlanması.
	3. Aşağıda sıralanan iş ve işlemler, TÜRKKEP’in sağladığı Bakım – Destek Hizmetlerinin kapsamında değildir. Dolayısıyla bu kapsamdaki işlerin zamanında veya hiç yapılmaması nedeniyle doğacak sorunlardan TÜRKKEP sorumlu tutulamaz:
		1. MÜŞTERİ’nin ihmali ya da uygulamalarından kaynaklanan hataların giderilmesi ve tamiri.
		2. Verilerin MÜŞTERİ tarafından silinmesi veya kullanılamaz hale gelmesi.
		3. MÜŞTERİ için donanım kurulması veya transfer edilmesi.
		4. İstemci kurulumları.
		5. İstemci konfigürasyonları dolayısıyla ortaya çıkan sorunlar.
		6. MÜŞTERİ’nin ayrıca talep ettiği Eğitim ve Danışmanlık hizmetleri.
		7. MÜŞTERİ’nin kendi altyapı ve sistemleri ile ilgili tüm web/ e-Posta sunucuları, PC, network cihazları, yedekleme sistemi, veritabanı, antivirüs/ firewall/ güvenlik yazılımları, arşivleme, yük dengeleme, uygulama yazılımları ile işletim sistemi gibi tüm yazılım ve donanımlarından kaynaklanan teknik bakım ve lisans sorunlarının giderilmesi.
	4. MÜŞTERİ, TÜRKKEP’ten **Destek Talebi**’ni (**Çağrı**’yı) aşağıda sıralanan yöntemlerle bildirir:
		1. destek@turkkep.com.tr adresi aracılığı ile e-Posta üzerinden.
		2. 0850 470 0537 No’lu telefondan.
		3. TÜRKKEP tarafından sağlanan destek arayüzü aracılığı ile internet üzerinden.
		4. İstisnai olarak ve gereken durumlarda, TÜRKKEP Destek Hizmetleri Sorumlularına doğrudan telefon veya e-Posta aracılığı ile ulaşılarak destek talebinde bulunulabilir.
	5. TÜRKKEP, MÜŞTERİ tarafından oluşturulan Çağrı’yı sınıflandırır ve MÜŞTERİ’yi bilgilendirir (**Talep / Çağrı Kabulü**). YAZILIM’ın kullanılamaz hale geldiği veya tamamen erişilemediği durumları ifade eden Çağrılar “**Kritik Çağrı**” olarak, bunun dışındakiler ise “**Kritik Olmayan Çağrı**” olarak sınıflandırılır.
	6. TÜRKKEP, MÜŞTERİ’den gelen destek taleplerini / çağrıları aşağıdaki şekilde sınıflandırarak kabul eder.

|  |  |
| --- | --- |
| **Destek Talebi/ Çağrı Sınıfı** | **Kabul / Müdahale Süresi** |
| KRİTİK ÇAĞRI | En geç, Çağrı’nın alındığı günü izleyen ilk mesai günü içinde,09.00 – 18.00 saatleri arasında |
| KRİTİK OLMAYAN ÇAĞRI |

# SÖZLEŞME BEDELİ, FİYATLANDIRMA VE ÖDEME KOŞULLARI

* 1. **Sözleşme Bedeli ve Ödeme Koşulları:**

TÜRKKEP İMZA YAZILIMI’nın **İnternet Üzerinden** **Kullanım Hizmeti**” bedeli, MÜŞTERİ’ nin paket numarası …... olan, pakete göre KDV hariç ………….. Türk Lirası’dır.

 Bu bedel karşılığında TÜRKKEP tarafından verilecek hizmetin bileşenleri şunlardır:

* MÜŞTERİ’ye Sözleşme’de sayılan Temel İşlevlerin sağlanması.
* TÜRKKEP İmza Yazılımı giriş (aktivasyon/ üyelik) ve kurulum işlemleri (1 kez)
* İlk kez giriş yapacak kullanıcılar için MÜŞTERİ’ye uzaktan bağlantı yoluyla kullanıcı eğitimi ve danışmanlığı (1 kez)

TÜRKKEP, MÜŞTERİ’ye yukarıda belirtilen tutarda hizmet faturası düzenleyerek teslim eder. MÜŞTERİ, Sözleşme (hizmet faturası) bedelinin %50’sini (yarısını) Sözleşmenin imza tarihinden itibaren en geç 3 (üç) gün içinde peşin olarak, kalanını ise kurulum hizmetleri tamamlandıktan sonra en geç 3 (üç) gün içinde TÜRKKEP’in aşağıda belirtilen banka hesaplarından birine yatırmakla yükümlüdür:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Banka – Şube** | **TL Hesap No** | **IBAN NO**  |
| Garanti - Ortaklar Caddesi | 357-6295545 | TR62 0006 2000 3570 0006 2955 45 |
| Yapı Kredi – Şişli | 083-92011062 | TR72 0006 7010 0000 0092 0110 62 |

* 1. MÜŞTERİ’nin talebi halinde verilecek ilave hizmetler KDV hariç olarak fiyatlandırılır.

MÜŞTERİ’nin ilave hizmet alması halinde, TÜRKKEP ilave hizmete ilişkin faturayı düzenleyerek MÜŞTERİ’ye teslim eder. MÜŞTERİ, ilave hizmetlerin bedelini fatura tarihinden itibaren en geç 3 (üç) gün içinde peşin olarak TÜRKKEP’e ödemekle yükümlüdür.

* 1. MÜŞTERİ, TÜRKKEP tarafından düzenlenen hizmet faturalarını vadesinde ödemediği takdirde, TÜRKKEP’in muaccel alacağını yürürlükteki yasal faiz oranında gecikme ücreti uygulayarak talep edeceğini kabul ve taahhüt eder.
	2. Sözleşme süresince, belgeler portal üzerinden saklanır ve erişim mümkündür. Sözleşme süresi içerisinde kullanılmayan işlemler, sonraki döneme aktarılmaz, sözleşmenin yenilenmemesi halinde, işlem ücretleri iade edilmez.

# SÖZLEŞME SÜRESİ, YÜRÜRLÜK VE FESİH

* 1. İşbu Sözleşme imza tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süreyle geçerlidir. Taraflardan birinin süresi içinde herhangi bir fesih ihbarında bulunmaması halinde, aynı süreyle yenilenmiş sayılır.
	2. Sözleşmenin yenilenmesi halinde yeni dönem hizmet fiyatları, TÜRKKEP tarafından MÜŞTERİ’ye bildirilir. MÜŞTERİ fiyatları uygun bulmaz ise, yeni dönemde hizmet kullanmamış olmak şartıyla Sözleşmeyi feshedebilir.
	3. İşbu Sözleşme, taraflardan herhangi birinin karşı Taraf’a 30 (otuz) gün önceden yazılı bildirimde bulunması koşuluyla her zaman feshedilebilir.
	4. Taraflardan herhangi birinin işbu Sözleşmedeki ve/veya eklerindeki hükümlere veya Yasal Düzenlemelere uymaması ya da aykırı uygulama yapması diğer Taraf için haklı fesih nedenidir. Böyle bir durumda, haklı feshi isteyen Taraf fesih nedenini ihlali yapan Taraf’a yazılı bildirimde bulunarak sözleşmeyi derhal feshedebilir. Sözleşmenin haklı nedenle feshi halinde, feshi bildiren Taraf’ın tüm hakları saklıdır.
	5. Tarafların işbu Sözleşmeden doğan edimlerini yerine getirmesini kısmen veya tamamen engelleyen ya da kesintiye uğratan, önceden kestirilmeyen ve Tarafların bir eylem veya davranışı ile kontrol edilmesi mümkün olamayan sebepler “**Mücbir Sebep**” kapsamındadır. Mücbir Sebep devam ettiği sürece, Taraflara sözleşme hükümlerinin yerine getirilememesi nedeniyle herhangi bir yaptırım uygulanmaz. Ancak Taraflar, Mücbir Sebeplerin olumsuz etkilerini asgari seviyeye indirmek için gereken her türlü çabayı göstermekle yükümlüdür. Mücbir Sebep halinin 45 (kırkbeş) günden fazla sürmesi halinde, Taraflar sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih hakkına sahip olurlar.
	6. İşbu Sözleşmenin herhangi bir sebeple sona ermesi durumunda, MÜŞTERİ’nin Yazılım’a erişimi TÜRKKEP tarafından durdurulur.

# GENEL HÜKÜMLER

* 1. İşbu Sözleşmenin yorum ve uygulamasından doğacak her türlü anlaşmazlığın çözümü ve alacakların tahsilinde İstanbul (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.
	2. Taraflar, diğer Taraf’ın yazılı iznini almaksızın, işbu Sözleşmedeki hak ve yükümlülüklerini üçüncü bir şahsa kısmen veya tamamen devir veya temlik edemezler.
	3. Yazılım’ın geliştirme hataları nedeniyle MÜŞTERİ’nin zarara uğraması durumunda TÜRKKEP, zararı Sözleşme tutarını geçmeyecek şekilde tazmin etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.
	4. MÜŞTERİ’nin işbu Sözleşmeden doğan ödeme sorumluluğu da dâhil olmak üzere, yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde TÜRKKEP’in, Kullanım Hizmetini kısmen veya tamamen, geçici ya da kalıcı olarak sınırlama ve durdurma hakkı doğar.
	5. Yazılım’ın kaynak kodları ve her türlü dokümantasyonunun tüm fikrî ve sınaî hakları TÜRKKEP’e aittir. MÜŞTERİ, Yazılıma dair kodlar, sorgular, ekran görüntüleri ve dokümantasyonu, hisseleri ve kontrolü tamamıyla kendisine ait olsa bile iştirakleriyle, bağlı ortaklıklarıyla veya sair üçüncü şahıslarla paylaşmamakla yükümlüdür.
	6. TÜRKKEP, Yazılım’ın yanlış veya yasal mevzuata uygun olmayan şekilde ya da aykırı biçimde kullanılmasından ve bu şekildeki kullanımlardan doğacak kayıp ve zararlardan hiçbir şart altında sorumlu tutulamaz.
	7. TÜRKKEP, MÜŞTERİ'nin ticaret unvanını, markasını, logosunu ve Müşteri ile yapmış olduğu proje/çözüm ismini tanıtım, reklam ve diğer açıklamalarda referans olarak kullanabilecektir. Belirtilen hususlar dışında bir bilginin (proje detayları, proje için ödenen ücret, projeden sağlanan faydalar vb) referans olarak kullanılabilmesi ise ancak Müşteri'nin yazılı onayının alınması ile mümkün olacaktır.
	8. İşbu Sözleşmenin Damga Vergisi ve benzeri masrafları MÜŞTERİ tarafından karşılanır.
	9. İşbu Sözleşmeyle MÜŞTERİ, TÜRKKEP’in güncel hizmet, çözüm, ürün ve kampanyalar, hesap özeti/ ekstresi, mevzuat değişiklikleri ve benzeri bildirimleri yapması konusunda izin vermiştir.
	10. İşbu Sözleşme, Taraflarca karşılıklı müzakere edilerek, okunup anlaşıldıktan sonra 8 (Sekiz) ana madde ve tek orijinal nüsha olarak7.8.2023 tarihinde düzenlenmiş ve imza edilmiş olup, aslı TÜRKKEP’e bir kopyası ise MÜŞTERİ’ye bırakılmıştır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TÜRKKEP** |  | **MÜŞTERİ** |