

## Servis Bakım Anlaşması (SBA)

[Müşteri]

&

**Piko TV Yazılım Tic. Ltd. Şti.**

**Evrak Sahibi:**

PİKO TV Yazılım Tic. Ltd. Şti. / v.1.02 TR

### Onay

(Alanların imzalanması ile birlikte taraflar bu sözleşme belirtilen maddeleri ve durumları kabul etmiştir.)

Onaylayanlar	Görevi	Kaşe - İmza	Onay Tarihi
PİKO TV Yazılım Tic. Ltd. Şti. (PikoTV)	Tedarikçi		
(Müşteri)	Müşteri / Servis Alan		
Ürün kodu / Seri Numarası / Etiketi:			

**Başlangıç Tarihi:**

## İçindekiler

1.	Sözleşme Hakkında.....	2
2.	Hedef & Çıktılar.....	2
3.	Firma temsilcileri.....	3
4.	Servis Anlaşması.....	3
4.1.	Servis Kapsamı .....	3
	o İnsanlı Telefon Destek Servisi.....	3
	o Acil İnsanlı Telefon Destek Servisi.....	3
	o E-posta Destek Servisi.....	3
	o İnternette Destek Servisi.....	3
	o Uzak Masaüstü ile Uzaktan Destek Servisi .....	3
4.2.	Müşteri Yükümlülükleri.....	3
4.3.	Tedarikçi Yükümlülükleri .....	4
4.4.	Servis Hükümleri .....	4
5.	Servis Yönetimi.....	4
5.1.	Servise Erişilebilirlik.....	4
5.2.	Servis Talebi .....	5

## Sözleşme Hakkında

İşbu sözleşme; PikoTV ve Müşteri arasındaki bir Servis Bakım Anlaşması'nın ("SBA", "SLA" veya "Sözleşme") PikoTV Advanced Modular Broadcasting Solutions ("ekipman", "donanım", "ürün", "cihaz") ürünlerine ilişkin, Bilgi ve Haberleşme Teknolojileri (ICT) gereksinim ihtiyaçlarına yönelik destek ve sürdürülebilirlik servislerini vermeyi kapsar.

İşbu sözleşme, **Başlangıç Tarihi**'nden itibaren 1 (bir) yıl geçerlidir.

İşbu sözleşme, ICT başlığı altındaki servis kapsamının her iki taraf temsilcisi tarafından mutabık kalınabilmesi için hazırlanmıştır. İşbu sözleşme, aksi belirtilmedikçe, mevcutta tarafların varsa devam eden iş akışlarının ve prosedürlerinin üstünde kabul gören bir sözleşme değildir.

### 1. Hedef & Çıktılar

İşbu sözleşmenin **amacı**; Müşteriye, Tedarikçi tarafından düzenli ICT servis desteğinin kesin, net ve anlaşılır ifadeler ve taahhütler aracılığı ile verilmesidir.

İşbu sözleşmenin **hedefi**, ICT servis hükümleri konusunda Müşteri ve Tedarikçi arasında bir anlaşma sağlamaktır.

İşbu sözleşmenin **çıktıları**:

- Servisin sahipliği, takibi, roller ve/veya sorumluluklar ve servis kabulüne ilişkin bilgi vermek,
- Müşteriye; açık, net ve anlaşılır şekilde servis koşullarının sunulması,
- Beklenen servis talebi ile verilecek servis hizmetinin uyuşmasına yönelik detayların sunulması şeklindedir.

## 2. Firma temsilcileri

İşbu sözleşme, aşağıda belirtilen Müşteri ve Tedarikçi öncelikli firma temsilcileri aracılığıyla matbu edilmiştir:

**ICT Tedarikçisi:** PikoTV Yazılım Tic. Ltd. Sti.. (“Tedarikçi”)

**ICT Tedarikçi Tarafı Temsilcisi (İsim, Soyisim, Telefon, E-Posta):**

Behlül DOĞAN, 0216 412 13 35 – 0553 165 10 64 support1@kizil.com

**ICT Müşterisi:**.....(“Müşteri”)

**ICT Müşteri Tarafı Temsilcisi (İsim, Soyisim, Telefon, E-Posta):**

## 3. Servis Anlaşması

Aşağıda detaylandırılan servis parametreleri, Tedarikçinin işbu sözleşme kapsamındaki sorumluluklarını belirtmektedir.

### 3.1.Servis Kapsamı

İşbu sözleşmede aşağıda listelenen servis kalemleri (tipleri) ele alınmıştır;

- İnsanlı Telefon Destek Servisi
- Acil İnsanlı Telefon Destek Servisi
- E-posta Destek Servisi
- İnternette Destek Servisi
- Uzak Masaüstü ile Uzaktan Destek Servisi
- Planlı veya Acil Yerde Destek Servisi (ücrete tabidir.)
- Aylık Sistem Sağlık Kontrolü Servisi
- İnternette Yazılım Güncelleme Servisi
- Yazılım Kurulum Servisi

### 3.2. Müşteri Yükümlülükleri

**Müşterinin** işbu sözleşme kapsamında yükümlülükleri aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteri tarafından ödemelerin Tedarikçiye zamanında yapılması,
- Müşteri temsilcisinin talep ettiği çözüm veya servis istediği sırasında ulaşılabilir olmasıdır.
- Her türlü uzaktan erişime ve yerinde desteğe Müşteri onay vermektedir. Uzaktan erişim veya yerinde destek sırasında oluşabilecek teknik yayın kesintileri ve/veya aksamalar müşteri bilgisi dahilindedir.

*İşbu sözleşme her bir ekipman (donanım/ürün/cihaz) için ayrı ayrı yapılmalı, onaylanmalı ve imzalanmalıdır. İşbu sözleşme tüm ekipmanları kapsamaz. İşbu sözleşme sadece 1. Sayfadaki “Ürün Kodu/ Seri Numarası / Etiketi” ile tanımlanmış ekipman içindir.*

### 3.3. Tedarikçi Yükümlülükleri

**Tedarikçinin** işbu sözleşme kapsamında yükümlülükleri aşağıda belirtilmiştir:

- İşbu sözleşmede bahsi geçen zaman aralıklarında servis desteğinin verilmesi,
- Müşteriyi planlı güncellemeler/bakımlar konusunda önceden bilgilendirmektir.

### 3.4. Servis Hükümleri

İşbu sözleşme kapsamındaki servis ve servise ilişkin diğer hizmetlere ait hükümler:

- Servise yönelik değişiklikler Müşteri firma temsilcisi ile iletişime geçilerek aktarılacak ve dokümanite edilecektir.
- Tedarikçi kendinden satın alınmayan donanımlara servis vermekle mükellef değildir. (Müşteriye ait donanımlara servis hizmeti vermez.)
- Müşteri bu Servis Bakım Anlaşmasını 3. bir kişiye ve/veya farklı bir ekipmana devredemez.

### 3.5.Servis Yönetimi

Kapsamlı hizmetleri etkili bir şekilde desteklemek, tutarlı hizmet seviyelerinin korunmasının bir sonucudur. Aşağıdaki bölümlerde, hizmetin bulunabilirliği, kapsam içi hizmetlerin ve ilgili bileşenlerin izlenmesi hakkında ayrıntılı bilgiler verilmektedir.

### 3.6. Servise Erişilebilirlik

İşbu sözleşmede, bahsi geçen servis kalemlerine ilişkin kapsam aşağıda bahsedilmiştir:

- İnsanlı Telefon Destek Servisi:
  - +902164121335 **Dahili. 207:** 9:00 Ö.Ö. - 6:00 Ö.S. Pazartesi – Cuma
  - Günde 2 saate kadar, haftada 8 saate kadar servis alınabilir.
- Acil İnsanlı Telefon Destek Servisi:
  - Sadece kanıtlanabilen yayın kesintilerinde kullanmak için geçerlidir.
  - 0553 165 10 64 – 0541 936 51 02: 6:00 Ö.S. - 5:00 Ö.Ö. Haftanın tüm günleri.
- E-Posta Destek Servisi: 9:00 Ö.Ö. - 5:00 Ö.S. Pazartesi – Cuma
  - support@kizil.com
  - Belirtilen zaman aralığı harici e-postalar alınacaktır, fakat bir sonraki iş gününe kadar cevaplanacağını garanti verilmemektedir.
- İnternette Destek Servisi: 9:00 Ö.Ö. - 5:00 Ö.S. Pazartesi – Cuma
  - <https://www.pikotv.com/support>
  - Belirtilen zaman aralığı harici internette talepler alınacaktır, fakat bir sonraki iş gününe kadar cevaplanacağını garanti verilmemektedir.
- Uzak Masaüstü ile Uzaktan Destek Servisi: 9:00 Ö.Ö. - 5:00 Ö.S. Pazartesi – Cuma

- Uzak Masaüstü Desteği AlpeMix ve Anydesk uygulaması üzerinden verilmektedir
  - <http://www.alpemix.com/site/default.asp>
  - <https://anydesk.com/tr/platformlar/windows>
  - Müşteri uzak masaüstü bağlantısının gerçekleştirilebilmesi için gerekli hazırlıkları yapmakla mükelleftir.
- Planlı veya Acil Yerde Destek Servisi (72 saat içerisinde)
    - Yerde Destek Servisi, ancak Tedarikçi ve Müşterinin her ikisinin de zaruret görmesi halinde gerçekleştirilecektir.
    - İstanbul dışı Yerde Destek Servisi taleplerinde ulaşım ve konaklama (en az 4 yıldızlı hotellerde) Müşteriye aittir.
  - Aylık Sistem Sağlık Kontrolü Servisi
    - Aylık Sistem Sağlık Kontrolü; Müşteri ile Telefonda görüşerek, e-posta ile veya uzaktan masaüstü bağlantısı ile yapılabilir. Her ayın ilk Perşembe'si bu servis için Müşteriye ulaşım gerçekleştirilir.
  - İnternette Yazılım Güncelleme Servisi
    - Tedarikçi internet üzerinden ekipmanlara yazılım güncelleme hizmeti sunar.
    - Müşteri bu yazılım güncellemelerinin alınabilmelisin için, ekipmana gerekli ağ bağlantılarının yapılmasından sorumludur.
  - Yazılım Kurulum Servisi: 9:00 Ö.Ö. - 5:00 Ö.S. Pazartesi – Cuma
    - Müşteri, isteğine bağlı olarak ekipman (donanım) değişmesi durumunda, yeni donanıma PikoTV Advanced Modular Broadcasting Solutions yazılımının kurulumunu talep edebilir. Bu durumda Müşteri yeni donanımı Tedarikçinin ofisine temin etmekle mükelleftir.

### 3.7. Servis Talebi

Müşteri aşağıda listelenen servisleri talep edebilir:

- Hata ayıklama (bug fix) ve geliştirilen özellikler (feature update)
- PikoTV Advanced Modular Broadcasting Solution kurulum (fabrika ayarı)

İşbu sözleşmede bahsi geçen hizmet kalemlerinden biri talep edildiğinde, Tedarikçi belirtilen zaman aralıklarında talebe cevap vermekle mükelleftir.

- 0-8 saat (mesai saatleri içerisinde) içinde, **Acil** öncelikli talepler için.
- 48 saat içinde, **Orta** öncelikli talepler için.
- 5 iş günü içinde, **Düşük** öncelikli talepler için.

Müşteri talebi yaparken öncelik seviyesini bildirmekle mükelleftir. Yukarıda bahsedilen zaman aralıkları içerisinde uzaktan yardım servisi verilmeye başlanacaktır.