DATANOVA TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş
DESTEK SÖZLEŞMESİ

DATANOVA TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş Destek Hizmetlerini kullanmadan önce bu “Destek Sözleşmesi” okunmalıdır.

İşbu sözleşme **DATANOVA TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş “SON KULLANICI SÖZLEŞMESİ”** dökümanında yer alan tanımlarla belirtilen “Ürünler”, şartlar ve koşullar çerçevesinde DATANOVA tarafından sağlanacak “Destek Hizmetlerini” tanımlamaktadır.

İşbu “Destek Sözleşmesi”, DATANOVA “Yazılımlarını” DATANOVA’dan veya DATANOVA’ın yetkilendirdiği iş ortaklarından satın alan tüm özel ve tüzel kişi “MÜŞTERİ” arasındadır ve yalnızca bu “Yazılımlar” için DATANOVA tarafından satılan “Yazılımların” “Destek Hizmetlerini” kapsamaktadır.

MÜŞTERİ’nin işbu sözleşme veya sair yetkilendirmeler ile DATANOVA “Yazılımlarını” kullanarak üçüncü kişilere hizmet sağlaması halinde MÜŞTERİ aynı zamanda “Hizmet Sağlayıcısı” olarak da anılacak ve buna ilişkin yükümlülüklere tabi olacaktır. MÜŞTERİ “Yazılımları veya Bulut Hizmetlerini” DATANOVA’dan satın alması akabinde yalnızca yazılımın veya hizmetin kullanıcısı olduğu ve herhangi bir sair yetkisi olmadığı hallerde ise “Son Kullanıcı” olarak da anılacak ve buna ilişkin yükümlülüklere tabi olacaktır. MÜŞTERİ’nin, Hizmet Sağlayıcısı olarak çalıştığı hallerde MÜŞTERİ’nin son kullanıcıları işbu sözleşme tahtında “Son Kullanıcı” olarak tanımlanmaz ve DATANOVA’nın mezkûr kişilere karşı herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

İşbu sözleşme ile “MÜŞTERİ”:

i. İşbu sözleşme maddelerini kabul etmeye yasal temsil ve yetkiye sahip olduğunu beyan eder,
ii. İşbu sözleşme tüm madde ve koşullarını okuyup, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder,
iii. İş bu sözleşmeye istinaden kendisi tarafından “DATANOVA”ya sağladığı ve sağlayacağı bilgilerin her bakımdan doğru, eksiksiz olduğunu kabul ve taahhüt eder,
iv. İşbu sözleşmeye istinaden kendisi tarafından “DATANOVA”ya sağladığı ve sağlayacağı bilgilerin herhangi bakımdan yanlış, eksik olması durumunda “DATANOVA”nın sağladığı Destek Hizmetlerini durdurmasına, askıya almasına veya feshetmesine ve/veya bunlara sebep olmasına dair sorumluluğunu kabul ve beyan eder,

İşbu Sözleşme, İçerenköy Mah. Erkut Sk. Üner Plaza No:4/1B Ataşehir / İSTANBUL adresinde kayıtlı DATANOVA TEKNOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş. (bundan böyle DATANOVA olarak anılacaktır) ile diğer tarafta ……..... adresinde kayıtlı …….. (bundan böyle MÜŞTERİ olarak anılacaktır) arasında, satın alınan "Ürünler" için DATANOVA tarafından sağlacak "Destek Hizmetleri"nin kullanımına ilişkin hüküm ve koşullar üzerinde mutabık kalınmak suretiyle akdedilmiş ve imzalanmıştır.

İşbu Sözleşme kapsamında DATANOVA ve MÜŞTERİ bundan böyle ayrı ayrı "TARAF", birlikte "TARAFLAR" olarak da anılabilecektir.

1. DESTEK KAPSAMI

MÜŞTERİ'ye DATANOVA tarafından sağlanacak yazılım "Destek Hizmetlerine" ilişkin tutarların zamanında ödendiği ve bu hizmetlerin geçerli olduğu "Destek Hizmetleri Süresi" boyunca:

i. DATANOVA**, "Destek Kılavuzu ve Destek Politikaları"**nda tarif edilen (www.datanova.tr adresinde bulunan) DATANOVA Destek Politikalarına uygun olarak "Destek Hizmetleri"ni verecektir,

ii. Destek Kılavuzunda belirtilen yönergelere göre, "Yazılımların" çalışmasıyla ilgili MÜŞTERİ'den gelecek " ürün hakkında soru", " ürüne ilişkin (hata) sorun bildirimi", "ürün geliştirme istek ve talepleri", ilk önce DATANOVA'in "**Portal"**i aracılığıyla ve devamında telefon ve e-posta yoluyla MÜŞTERİ tarafından iletilecektir,

iii. DATANOVA, "Ürünlere" ilişkin mevcut olan "Güncellemeleri" ve "Sürüm Yükseltmeleri"ni sağlayacaktır;

iv. DATANOVA, MÜŞTERİ tarafından bildirilen ve DATANOVA tarafından onaylanan "Hatalar", DATANOVA'ın makul süre takdirine ve bu "Hatalar"ın giderilmesi için, DATANOVA tarafından belirlenen öncelik seviyesine uygun olarak "Hataları" düzeltmek için makul bir ticari çabayı gösterir. DATANOVA, "Güncellemeler "veya "Sürüm Yükseltmeleri"yle kendi takdirinde belirlediği makul süre içerisinde sağlayarak bu "hataları"giderilmesini sağlar,

v. DATANOVA, MÜŞTERİ talebi ve kendiliğinden gerek gördüğü durumlarda MÜŞTERİ yerinde teknik destek hizmeti sağlayabilir. DATANOVA kendiliğinden gerek gördüğü durumlarda, kendi çalışanlarının seyahatinden ve yerinde destek sağlamak için yapılan seyahat ve konaklama gibi masraflardan sorumlu olacaktır. DATANOVA, eğer bildirilen sorunun kendi "Ürünlerine" dair bir "Hata" olmadığını belirlerse

ve yerinde destek MÜŞTERİ tarafından talep edildiyse, DATANOVA'nın yerinde verdiği hizmet süresince geçerli olan günlük süre, masraf ve malzeme ücretinin yanı sıra yerinde Destek için yapılan seyahat ve konaklama masraflarını MÜŞTERİ tarafından karşılanır.

vi. DATANOVA, Destek Kapsamı Madde 1'de belirtildiği gibi, bildirilen her bir soruna yanıt vermek için ticari olarak makul çabayı gösterecektir. Bu tür bir yanıt, "Güncellemeler" veya "Sürüm Yükseltmeleri", yönergeler içeren çözümler, "Belgeler" ile "Hataların" düzeltilmesi veya DATANOVA'nın tamamen kendi takdirine bağlı olarak uygun olduğunu belirlediği diğer düzenleyici önlemler şeklinde olabilir. DATANOVA, MÜŞTERİ tarafından satın alınan "Hizmet Düzeyine" bağlı olarak "Destek Kılavuzunda" belirtilen süre içerisinde belirtilen sorunlara yanıt verecektir. Verilecek olan bu hizmet, yalnızca düzgün şekilde kayıtlı, geçerli, lisanslanmış "Ürünler" içindir. "Yazılımın" gerekli hallerde hizmet için uygulanması gereken "Güncelleme", "Yazılımı" tekrardan yükleme, "Sürüm Yükseltme" veya bunlar için verilecek herhangi bir eğitimi içermez.

vii. "Destek Hizmetleri" süresi, DATANOVA'nın "Yazılımlarının" ve "Destek Hizmetleri" bedellerinin MÜŞTERİ tarafından ödenmesini takiben gerçekleştireceği "Portal" üzerinden bu "yazılımların" kullanımı, "Donanımlar" üzerine yüklenerek kullanılabilir hale getirilmesi ve kullanım için "Yetki Belgesi" ile verilen izin ve/veya kullanım haklarının DATANOVA'dan alınması üzerine başlar. Belirtilen bu şekilde başlatılan "Destek Hizmetleri" bir defa başladıktan sonra iptal edilemez ve 3. Kişilere devredilemez.

2. HİZMET DÜZEYLERİ.

DATANOVA, MÜŞTERİ tarafından satın alınan "Hizmet Düzeyine" bağlı olarak "Destek Kılavuzunda" belirtilen süre içerisinde açılan çağrı ve destek hizmeti isteklerine yanıt verir. Hizmet Düzeyi, MÜŞTERİ'nin "Ürünler" ile ilgili yaşadığı arıza, sorun veya "Hata"ların veya "Ürünlere" dair teknik soru ve geliştirme isteklerini Madde 1-i 'de belirtilen şekilde "Portal"inde DATANOVA'ya bildirimi ile başlar.

Bu bildirim, e-posta ve telefon aracılığıyla taraflar arasında doğrulanmalıdır. MÜŞTERİ'nin bildirimleri üzerine DATANOVA MÜŞTERİ'nin sahip olduğu "Hizmet Düzeyi" seviyeleri için belirlenen süre içerisinde "Destek Hizmetlerini" sağlar.
Hizmet Düzeyi, "Ürünler" ile birlikte satın alınan "Gümüş (Silver)" ve "Altın (Gold)" "Destek Hizmet" paketleri süreleri ve kapsamlarına göre yerine getirilir.
Bu "Hizmet Düzeylerine" göre:

i. Gümüş (Silver) Destek paketi, satın alındığı “Destek Hizmet” süresi boyunca sadece iş günlerinde hafta içi öğleden önce 09.00 ile öğleden sonra 17:00 saatleri arasında destek çağrılarının alınmasını ve DATANOVA veya Sertifikalandırılmış, Yetkilendirilmiş İş Ortakları tarafından “Destek Hizmetleri”nin başlatılmasını kapsar.

ii. Altın (Gold) Destek paketi, satın alındığı “Destek Hizmet” süresi boyunca yılın 365 günü tam 24 saat geçerlilik esasına göre destek çağrılarının alınmasını ve DATANOVA veya veya Sertifikalandırılmış, Yetkilendirilmiş İş Ortakları tarafından “Destek Hizmetlerinin” başlatılmasını ifade eder.

DATANOVA, sağlanacak “Destek Hizmetleri”nin verilmesinde kendi uhdesinde vereceği karara göre öncelik tanıyabilir. Bu öncelikler MÜŞTERİ’nin çağrı açtığı ve destek hizmetini beklediği arıza, sorun,”Hata” veya “ürünler”le ilgili soru ve
geliştirme isteklerinin DATANOVA’ın kendi uhdesinde vereceği önem derecesine göre değişkenlik gösterebilir.

DATANOVA, MÜŞTERİ’nin:

i. “Ürünler”in kullanımından dolayı yaşadığı “Ürünlerle” ilgili iş görememezliğe, “Ürünlerin” çalışmasında kesintiye sebep olacak durumlardaki arıza ve sorunları 1.seviyede öncelikle cevaplanacak çağrı ve verilecek “Destek Hizmetleri” ile,

ii. “Ürünler”in kullanımından dolayı yaşadığı “Ürünlerle” ilgili iş görememezliğe, MÜŞTERİ’nin “Ürünler”in çalışmasında kesintiye sebep olmayan arıza, sorunları 2. Seviyede öncelikle cevaplanacak çağrı ve verilecek “Destek Hizmetleri” ile,

iii. “Ürünler”in kullanımıyla ilgili sorduğu soru, istek ve ürün geliştirmeleri ise 3.seviyede öncelikle cevaplanacak çağrı ve verilecek “Destek Hizmetleri” ile sağlar.

İşbu sözleşme ile DATANOVA, DATANOVA veya Sertifikalandırılmış, Yetkilendirilmiş İş Ortakları tarafından sağlanacak “Destek Hizmetleri” ile MÜŞTERİ tarafından açılacak destek, hizmet talep ve çağrılarını makul süreler içerisinde cevaplayacağını ve arıza, sorunlara çözüm üretmek için azami çabayı göstereceğini kabul ve taahhüt eder.

İşbu sözleşme ile MÜŞTERİ, DATANOVA veya Sertifikalandırılmış, Yetkilendirilmiş İş Ortakları tarafından sağlanacak Gümüş veya Altın “Destek Hizmetleri” paketi sadece verliecek “Destek Hizmetlerinin” haiz olduğu içeriklerle ve sunduğu hizmet sürelerinde verilmesini sağlar, bu süreler “Ürünler” ile ilgili

açılan arıza, sorun veya “Hata”ların çözüleceği veya soruların aynı sürede cevaplanacağı anlamına gelmediğini anladığını, kabul ettiğini kabul ve beyan eder.

3. “YAZILIMLARIN” BAKIMI.

DATANOVA, Destek Kapsamı Madde 3’de belirtildiği gibi genel olarak mevcut olan “Ürünlere” dair “Güncellemeleri” ve “Sürüm Yükseltmelerini” MÜŞTERİ’ye önerebilir.

DATANOVA'nın bu “Ürünleri” kullanan her MÜŞTERİ’si için MÜŞTERİ’ye özel, “Güncelleme” veya “Sürüm Yükseltmeleri”geliştirme yükümlülüğü yoktur. DATANOVA, “Güncellemelerin” ve “Sürüm Yükseltmelerin” kendi sahipliğinde olan, kendi satın aldığı ve DATANOVA tarafından uygunluğu onaylanmamış donanım veya 3. Kişi yazılımlarla uyumlu olacağını garanti etmez.

4. DATANOVA TARAFINDAN SATILAN DONANIMLARIN DESTEĞİ

DATANOVA kendi adı ve markası altında veya “Yazılımların” yüklü olduğu 3. Kişi markası olan “Donanımlar” için donanım hizmetleri alınmışsa, bu donanımlara ilişkin donanım desteği EK A olarak aşağıda açıklanmıştır.

5. İSTİSNALAR.

MÜŞTERİ, DATANOVA'nın kendisine ve “Ürünlerine” atfedilebilecek aşağıda belirtilen herhangi bir durum veya koşul için DATANOVA’nın “Destek Hizmeti” sağlama yükümlülüğü olmayacağını kabul ve beyan eder:

i. DATANOVA “Yazılımlarının” veya “Yazılımların” kurulu olduğu “Donanımların” herhangi bir sebeple ihmali veya kötüye kullanımı veya kötüye kullandırılması durumunda,

ii. DATANOVA dışında, 3.kişilerin ve/veya DATANOVA tarafından yetkilendirilmemiş bir tarafça “Yazılımlarda” yapılacak değişiklikler, onarımlar durumunda,

iii. “Yazılımların” kurulumu, çalıştırılması veya bakım hizmetlerinin verilmesinde DATANOVA'nın uygunluk onayını vermediği şartlarda ve donanım uyumluluk almayan cİhazlarda (belirli yapılandırmalar ve/veya belirli donanım bileşenleri dahil veya hariç olmak üzere) yazılımın kurulumu, çalıştırılması veya “Destek Hizmetleri” dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, DATANOVA tarafİndan “Destek Klavuzu”, “Belgeler” ve sağlanan yönerge, talimatlara uygun olmadığında,

iv. https://www.datanova.tr veya https://portal .datanova.tr adresinde bulunan DATANOVA'nın “Destek Politikalarının” dışında kalacak şekilde uygulandığında veya bu politikaların dışında kalacak “Yazılımlar” ve “Donanımlar” kullanıldığında.

6. MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI.

DATANOVA'nın, MÜŞTERİ’ye sağlayacağı “Destek Hizmetleri” yükümlülükleri, MÜŞTERİ’nin aşağıda belirtilen şu yükümlülükleri yerine getirmesi ve uygulaması şartlarına bağlıdır.

i. İlgili “Yazılımların” ve kullanım haklarının geçerli destek süresince bakımları alınacak “Destek Hizmetlerinin” ücretlerinin zamanında ödenmesine bağlıdır.

ii. İlgili “Yazılımların” destek süresi bittiğinde geçerli “Destek Hizmetleri” yenilemesi yapıldığında ve buna mukabil ücretlerin zamanında ödenmesine bağlıdır,

iii. MÜŞTERİ, DATANOVA’yaa portalde bulunan “Yetki Belgesi” ile kendi adına bir arıza durumunda irtibata geçilmesi için kaydolacak kişileri, isimleri ve tüm iletişim bilgilerini DATANOVA’ya tam ve doğru olarak sağlamayı, bu kişilerin DATANOVA tarafından düzenlenebilecek “Ürünlere” ilişkin sertifika ve eğitimlerini karşılamayı taahhüt eder. “Ürünlere” ilişkin “Yetki Belgesi” ile “Portal’e”kaydolması eğitimlerini tamamlamış gereken en az 1 “bir” yetkili teknik kişinin belirlenmesi ("Teknik Personel") müşteri sorumluluğundadır,

iv. DATANOVA, sağlayacağı “Destek Hizmeti” için uzaktan veya yerinde MÜŞTERİ ağına, donanımlarına veya yazılımlarına erişmeye ihtiyaç duyabilir, MÜŞTERİ, DATANOVA personeline veri merkezinden, noktadan noktaya, IP ağından, VPN, SSL vb talep edilecek bağlantı ve istekleri karşılayacak makul bir şekilde erişim sağlanmasına bağlıdır,

v. DATANOVA tarafından MÜŞTERİ’ye tavsiye edilen “Güncellemeleri” ve “Sürüm Yükseltmelerini”, tavsiye edilen en kısa zamanda yüklemesine bağlıdır,

vi. Herhangi bir “Hata”yı DATANOVA'ya hızlı bir şekilde bildirmesine,

vii. Tüm “Ürünler” için uygun lisansların alınması, kaydının yapılması ve tüm “Son Kullanıcı Sözleşmesi” hüküm ve koşullarına uygun ve bağlı kalarak hareket etmesine bağlıdır,

viii. DATANOVA, sistemlerin sağlık, performans verilerine, bu vb bilgilerinden ve diğer materyallerinden herhangi birini yalnızca “Destek Hizmetlerini” sağlamak için ihtiyaç duyabilir. Bu bilgilerin sağlanması, içerdiği bilgilerin doğruluğu ve içeriğin mahiyeti ile ilgili tüm sorumluluklar MÜŞTERİ’nin kendi sorumluluğundadır,

MÜŞTERİ, kendi altyapsında bulunan “Yazılımların” yüklendiği sistemler ve bu sistem çevresinde bulunan ağ, güç besleme ve diğer çevresel sistemlerden kaynaklanan sorunlardan doğrudan sorumludur.

MÜŞTERİ, kendi Teknik Personelinin bu ve benzeri DATANOVA “Ürünlerine” ilişki kurulamayacak sorunları MÜŞTERİ kendi sorumluğunda olduğunu kabul ve beyan eder. Bu sorunları çözdükten sonra “Hataları” bildirir, “Ürünlerle” ilgili çözemediği sorunları DATANOVA'ya bildirmekten ve “Ürünlerle” ilişkilendirilebilecek üçüncü kişi sorunlarını yönlendirmekten MÜŞTERİ sorumludur.

7. FİKRİ MÜLKİYET

DATANOVA “Ürünlerin” tüm fikri, sınai ve ticari mülkiyet haklarının ve menfaatlerinin yegâne sahibidir. Ayrıca “Ürünler”, DATANOVA’ya ait değerli ticari sırlar ve gizli bilgiler içerir. MÜŞTERİ, kayıtlı olsun veya olmasın, Türkiye veya Dünyanın herhangi bir ülkesinde DATANOVA’nın mezkûr hak ve menfaatlerine riayet edecek ve çıkarlarına uygun davranacaktır.

MÜŞTERİ “Ürünler”in kullanım haklarının satın alması, “Ürünler”i, kurması, yüklemesi veya “Hizmet Sağlayıcı” yahut “Son Kullanıcı” olarak hareket etmesi sonucunda “Ürünlere” ilişkin herhangi bir fikri, sınai mülkiyet veya başka hak elde edemez veya hak iddia edemez. Bu “ Ürünler” için verilen “Yazılım Destek Hizmetleri” kapsamında;

i. DATANOVA, işbu sözleşme kapsamında “Destek Hizmetleri” verilen ve yukarda fikri, sinai ve ticari mülkiyet hakları ve menfaatleri açıklanan “Ürünlerin”, tüm dünya çapındaki patent hakları, telif hakları, ahlaki haklar, ticari sır hakları ve diğer fikri mülkiyet hakları dahil olmak üzere, DATANOVA veya DATANOVA personeli tarafından Destek hizmetleri (DATANOVA “Belgeleri") ile bağlantılı olarak kullanılan veya geliştirilen her türlü “Yazılımların”, yazılım programİarının veya araçlarının, yardımcı programların, teknolojilerin, süreçlerin, icatların, cihazların, metodolojileriin, özelliklerin, dökümanların, teknik ve idari materyallerin ve bunlarla ilgili doğacak tüm hakların ünvan ve menfaatlerin tek sahibidir, MÜŞTERİ bu “Destek Hizmeti” süresi boyunca yalnızca bunların kullanıcısı olacaktır.

ii. İşbu sözleşme kapsamında sağlanan “Destek Hizmetleri ”, MÜŞTERİ’ye özel ve has olarak belirlenmiş, “Son Kullanıcı”sözleşmesinin şartlarına göre MÜŞTERİ’ye

satılmış adet ve tipi belli “Ürünler” içindir. DATANOVA ve MÜŞTERİ tarafından yazılı olarak açıkça kabul edilen şartlar ve hükümler dışında, DATANOVA “Ürünler”iyle ilgili ek dökümanlar, “belgeler” veya diğer tüm menfi hakların sahibi yalnızca DATANOVAdır.

iii. İşbu sözleşmede yer almayan herhangi bir madde için, DATANOVA'nın 3.Kişiler için sağladığı benzer destek hizmetleri, bunların aynı gerçekleştirilmesi talep edilemez veya herhangi bir DATANOVA çalışanı veya alt yükleniciyi başka üçüncü kişiler için benzer destek hizmetleri yerine getirmesi için atanması, hakkın kısıtlama veya sınırlama yapılması talep edilemez.

iv. MÜŞTERİ, DATANOVA'nın Destek Hizmetlerini sağlamak, Destek Hizmetlerinden dolayı üstlendiği hizmet yükümlülüklerini yerine getirmek için sistem sağlık, performans verilerini toplaması, işlemesi ve kullanmasın gerekli olabileceğini kabul ve beyan eder. MÜŞTERİ, DATANOVA’nın bu Destek Hizmetleri faaliyetlerini yerine getirmek için gereken sistem sağlık, performans verilerinin DATANOVA ile gizlilik sözleşmesine tabi olan DATANOVA bağlı şirketlere, alt yüklenicilere, hizmet sağlayıcılara ve üçüncü kişilere aktarılmasını kabul ve beyan eder.

8. DESTEK HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİNİN YENİLENMESİ.

İşbu sözleşmenin hüküm ve koşullarına tabi olacak şekilde MÜŞTERİ tarafından kullanılan “Ürünler” için Destek Hizmetleri satın alınmalı ve hizmet süresi sona erdiğinde hizmetin sürekliliği için yenileme yapılmalıdır. MÜŞTERİ, DATANOVA'ya Destek Hizmetlerinin yenilemesi için ödeme yaparak ihtiyaç duyduğu “Destek Hizmetlerini” ve bu hizmet içerisinde sağlanacak Güncellemelere” ve “Sürüm Yükseltmelerine” şu şartların yerine getirilmesine göre sahip olacaktır:

(i) Destek Hizmetlerinin alınmadığı dönem için DATANOVA'ın o zaman geçerli olan yıllık Destek Hizmetleri oranında ödenecek olan orantılı aylık veya yıllık Destek Hizmet ücretlerinin ödenmesiyle

(ii) Yazlım Destek Hizmetlerinin içinde bulunan döneemden sonra devam edeceği en az 1 yıllık yeni dönem Destek ücretlerinin ödenmesiyle.

9. SATIN ALMA KOŞULLARI.

Destek Hizmetleri, doğrudan DATANOVA veya DATANOVA’nın yetkilendirdiği ve MÜŞTERİ adına hizmeti satmaya onay verdiği Sertifikalı Destek Merkezi İş Ortağından satın alınabilir. MÜŞTERİ;

(i) Destek Hizmet bedellerine ait ödemelerinin DATANOVA İş Ortağı İle MÜŞTERİ arasındaki anlaşmaya tabi olduğunu,

(ii) İşbu sözleşmeyle DATANOVA'nın veya DATANOVA İş Ortağının veya üçüncü kişi tarafından bu Sözleşmede belirtilenlerin ötesinde yapılan herhangi bir beyan, garanti, tazminat veya zarardan sorumlu olmadığını,

(iii) DATANOVA'nın kendisine veya DATANOVA İş Ortağına yapılacak "Destek Hizmetleri" ödemelerini alamaması durumunda, DATANOVA karşı herhangi bir yükümlülük olmaksızın ödeme alınana kadar "Destek Hizmetleri"ni askıya alma hakkına sahip olduğunu ve askıya alma ile ilgili doğabilecek her türlü zarar veya sorumluluğunun olmadığını kabul ve beyan eder.

10. GARANTİLER, GARANTİ KOŞULLARI ve SORUMLULUK REDDİ

1. "Destek Hizmetleri Garantisi"

DATANOVA, MÜŞTERİ'ye satın alınan destek paketinin süresi boyunca "Destek Hizmetleri Klavuzunda" 'tanımlanan şekilde yerine getirileceğini taahhüt eder. MÜŞTERİ, "Destek Hizmetleri"nin uygun şekilde yerine getirilmediğini düşündüğü durumda, sorunun ilk ortaya çıkmasından itibaren otuz (30) gün içinde DATANOVA'ya makul ölçüde ayrıntılı bir yazılı bildirimde bulunmakla sorumludur. Böyle bir durumda, DATANOVA tamamen kendi takdirine bağlı olarak "Destek Hizmetleri" 'ini yeniden gerçekleştirebilir veya ödenen ücretleri iade edebilir. Ancak DATANOVA, MÜŞTERİ'nin bu bildirimlerinin mesnetsiz olduğuna karar verme hakkını da saklı tutmaktadır.

2. "Profesyonel Hizmet Garantisi"

MÜŞTERİ'ye verilen "Destek Hizmetleri" ile bütünleşik veya ayrı bir şekilde DATANOVA "Profesyonel Hizmetler"i sağlanmışsa, verilecek hizmetler "İş planı belgesindeki" yönergelere uygun olarak sağlanacağını taahhüt eder.

MÜŞTERİ, "Profesyonel Hizmetler"inin uygun şekilde yerine getirilmediğini düşündüğü durumda, sorunun ilk ortaya çıkmasından itibaren otuz (30) gün içinde DATANOVA'ya makul ölçüde ayrıntılı bir yazılı bildirimde bulunmakla sorumludur. Böyle bir durumda, DATANOVA tamamen kendi takdirine bağlı olarak "Profesyonel Hizmetler" 'ini yeniden gerçekleştirebilir veya ödenen

ücretleri iade edebilir. Ancak DATANOVA, MÜŞTERİ'nin bu bildirimlerinin mesnetsiz olduğuna karar verme hakkını da saklı tutmaktadır.

3. "Bulut Hizmetleri Garantisi"

MÜŞTERİ'ye verilen "Destek Hizmetleri" ile bütünleşik veya ayrı bir şekilde DATANOVA tarafından "Bulut Hizmetleri" sağlanıyorsa, bu kapsamda verilecek hizmetler "Abonelik Süresi" boyunca "Belgeler"e uygun şekilde çalışacağını taahhüt eder. Ancak, DATANOVA "Bulut Hizmetleri" 'nin "Belgeler"e veya "Yetkiye" aykırı şekilde kullanılmasından, yetkilendirilmemiş üçüncü kişiler tarafından müdahale edilmesinden, MÜŞTERİ işlem, içerik ve verileri dahil olmak üzere DATANOVA'nın kontrolünde olmayan her türlü sebepten kaynaklanan durumlardan kaynaklanacak kesinti, hata ve işlevsizliklerden sorumlu olmayıp bu durumlar "Bulut Hizmetleri Garantisi"si kapsamında değildir. DATANOVA, "Bulut Hizmetleri"nin Abonelik Süresi boyunca "Belgeler"e uygun şekilde çalışmaması halinde uyumsuzlukları derhal düzeltmek için "Son Kullanıcı Sözleşmesi" Madde 7.2'ye tabi olarak gerekli işlemleri yerine getirecektir.

4. "Sorumluluk Reddi Beyanı"

İşbu madde altında "Destek Hizmetleri" kapsamında öngörülen garantiler ve taahhütler, MÜŞTERİ için tek ve münhasır garanti ve çözüm yoludur. Yukarıda özel açıkça belirtilen maddeler dışında DATANOVA'ın mezkûr "Ürünler" ve "Destek Hizmetleri" için başkaca herhangi bir sorumluluğu ve taahhüdü bulunmamaktadır.

5."Denemelerin Sorumluluk Reddi"

İşbu madde altında "Destek Hizmetleri" kapsamında, öngörülen garantiler ve taahhütler MÜŞTERİ'ye verilebilecek ön izlemeler için geçerli değildir. Denemeler "OLDUĞU GİBİ", "TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE" sunulmaktadır. DATANOVA, denemelerin hüküm ve koşullarını daha önceden haber vermeksizin değiştirebilir veya sonlandırabilir. DATANOVA'ın, denemeler ile ilgili tüm sorumlukları reddettiği MÜŞTERİ tarafından gayri kabili rücu kabul edilmektir.

6. “Güncelleme”, “Sürüm Yükseltme” ve Sorumluluk Reddi”

İşbu sözleşme kapsamınca verilecek “Destek Hizmetlerinde” ve bu hizmetlerin ifası sırasında kullanılacak olan “Son Kullanıcı Sözleşmesi” tanımlarında yer alan “Güncelleme” ve “Sürüm Yükseltme”lere dair sorumluluk nihai ve kati olarak MÜŞTERİ sorumluluğundadır.

MÜŞTERİ, “Destek Klavuzunda” tarif edilen şekilde ve zamanında “Yazılımların” en yeni küçük sürüm, yama, bakım sürümü ve güncellemelerini yapmak, tavsiye edilen büyük sürüm güncellemeleri ile en son sürüme güncellenmiş olarak “Yazılımları” çalıştırmakla yükümlüdür. “Yazılımlar”a ilişkin DATANOVA “Portal”inde ve “Destek Klavuzu”unda belirtilen güncellemelerin ve sürüm yükseltmelerin yapılmamasından dolayı oluşabilecek “Hata”, her türlü sebepten kaynaklanan durumlardan kaynaklanacak kesinti, hata ve işlevsizliklerden DATANOVA sorumlu olmayıp bu durumlar “Garantiler” veya “Destek Hizmetleri Garantisi” kapsamında değildir.

EK A – DONANIM DESTEĞİ

DATANOVA TARAFINDAN SATILAN DONANIMLARIN DESTEĞİ

i. DATANOVA kendi adı ve markasıyla sağladığı Donanımların desteği için yedek parçaların gerekli olduğunu belirlerse, donanım garantisi koşullarına bağlı olarak “Destek Kılavuzunda” açıklandığı gibi, yedek parçaları ücretsiz olarak MÜŞTERİye teslim edecektir.

ii. Yedek parçalar, DATANOVA'nın tercihine bağlı olarak yeni veya yenilenmiş olabilir. Tüm kusurlu parçalar,
DATANOVA'ın http://www.datanova.tr adresinde belirtilen iade, malzeme yetkilendirme politika ve kurallarına uyarak iade edilmelidir.

iii. Ancak, iade edilmeyen parçalar garantili seçeneğiyle satın alındıysa, ilgili tüm kusurlu parçalar DATANOVA’ın yetkilendirme politika ve ilkelerine uygun olarak imha edilmelidir.

iv. DATANOVA'ın iade politika ve ilkelerine uyulmadığı takdirde, DATANOVA Yedek parça(lar)ın tam maliyetini doğrudan veya İş Ortakları aracılığıyla MÜŞTERİ’ye faturalandırabilir.

v. İade edilen tüm ürünler veya kusurlu parçaların sahibi DATANOVA olacaktır

“DONANIM DESTEĞİNDE SORUMLULUK REDDİ”

DATANOVA aşağıda belirtilen koşullar için atfedilebilecek herhangi bir Donanım Desteği sorumluluğunu veya yükümlülüklerini olmayacaktır:

i. Donanımın ihmal veya kötüye kullanımında veya kötüye kullanılmasına aracı olunması durumunda,
ii. Donanımın, Donanıma ilişkin garanti koşul ve klavuz belgelerinde bulunan maddelerine uygun olarak kullanılmaması durumunda,
iii. DATANOVA dışında üçüncü kişi veya DATANOVA tarafından sertifikalandırılmamış, yetkilendirilmemiş ve işlemler için DATANOVA’dan onay almamış İş Ortağı tarafından Donanımlarda yapılan değişiklik veya onarımlar yapılması durumunda;
iv. Donanımın klavuzlarda belirtilen ve çalışma koşullarını tanımlayan fiziksel veya elektriksel sorunlara, çevresel koşullara, yanlış kullanıma, ihmale, kazaya sebep verilmesi veya MÜŞTERİNİN veya üçüncü kişilere ait yerlerde çalışma koşullarını tanımlayan fiziksel veya elektriksel sorunlara, çevresel koşullara, yanlış kullanıma, ihmale, kazaya uymada herhangİ bİr arızaya maruz kalması;

İşbu madde altında öngörülen garantiler ve taahhütler, MÜŞTERİ için tek ve münhasır garanti ve çözüm yoludur. Yukarıda özel açıkça belirtilen maddeler dışında DATANOVA’ın mezkûr “Ürünler” ve hizmetler için başkaca herhangi bir sorumluluğu ve taahhüdü bulunmamaktadır.

“YAZILIMLARIN” YÜKLÜ OLDUĞU VEYA YÜKLENDİĞİ 3.KİŞİ MARKASI OLAN “DONANIMLARIN” DESTEĞİ

DATANOVA, DATANOVA’ın “Yazılımlarının” yüklü olduğu veya sonradan yüklendiği üçüncü kişi Adı ve Markası olan mêzkur “Donanımlar” veya bunlara ilişkin hizmetleri için herhangi bir sorumluluğu ve taahhüdü bulunmamaktadır.

Bu “Donanımlar” DATANOVA tarafından satılmış olsa dahi, bunlara ilişkin garanti, hizmetler, sorumluluk ve taahhütler ilgili üçüncü kişilere aittir. Bu donanımların ve parçalarının kendine ait garanti, koşul ve/veya taahhütleri dahil, bu donanımlarda oluşabilecek zarar, arıza veya ilgili tüm sorumlukları reddettiği MÜŞTERİ tarafından gayri kabili rücu kabul edilmektir.