

ODOO DESTEK VE BAKIM HİZMET SÖZLEŞMESİ (OPERASYONEL DESTEK / SLA)

GİRİŞ VE DAYANAK

İşbu Sözleşme; PROJET İŞ ÇÖZÜMLERİ LTD. ("Partner") ile ("Müşteri") arasında, canlı kullanım sonrası Odoo sistemine ilişkin operasyonel destek ve bakım hizmetlerinin kapsamını, hizmet seviyelerini ve çalışma esaslarını düzenlemek amacıyla akdedilmiştir.

İşbu Sözleşme, Taraflar arasında imzalanmış "Odo Başarılı Geçiş ve Proje Sözleşmesi"nin tamamlayıcısıdır; onun yerine geçmez.

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Sözleşme; canlı kullanım sonrası sürdürülebilir işletim desteği kapsamında aşağıdaki hizmetleri kapsar:

- kullanıcı destek taleplerinin yönetimi,
- sistemsel hata inceleme ve çözümü,
- ortam yönetimi ve servis sürekliliğinin takibi,
- standart kullanım danışmanlığı,
- küçük konfigürasyon düzenlemeleri,
- mevcut fonksiyonların doğru kullanımına yönelik yönlendirme.

2. ANA PROJE SÖZLEŞMESİ İLE İLİŞKİ

2.1. Daraltmama İlkesi

İşbu Sözleşme, ana proje sözleşmesinde yer alan teslim, uyumluluk, versiyon geçişi, veri güvenliği ve proje sorumluluklarına ilişkin hükümleri sınırlandırmaz, daraltmaz veya bertaraf etmez.

2.2. Proje Çalışırlık Sorumluluğu

Müşteri'nin destek hizmeti almaması veya destek sözleşmesinin sona ermesi, ana proje sözleşmesi kapsamında kabul edilmiş iş senaryolarına ilişkin temel proje çalışırlık sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

2.3. Versiyon Geçişleri

Versiyon geçiřlerine iliřkin hűkűmler ana proje sűzleřmesinde dűzenlendięi řekilde geęerlilięini korur.

3. DESTEK HİZMETİ KAPSAMI

Destek hizmeti aşağıdaki başlıkları kapsar:

- Kullanıcı destek taleplerinin değerlendirilmesi
- Sistemsel hata inceleme ve çűzűleme
- Ortam yűnetimi ve servis sűreklilięinin takibi
- Standart kullanım danışmanlığı
- Kűçük konfigűrasyon dűzenlemeleri
- Mevcut fonksiyonların doęru kullanımına yűnelik yűnlendirme

4. KAPSAM DIŞI HİZMETLER

Aşağıdaki çalışmalar destek hizmeti kapsamında değildir:

- Yeni geliştirme talepleri
- Yeni modűl eklenmesi
- Sűreç tasarımı / danıřmanlık projeleri
- Veri temizleme ve toplu veri dűzenleme
- Eğitim hizmetleri
- Performans iyileştirme projeleri
- Versiyon yűkseltme çalıřmaları
- Ŭçűncű parti entegrasyon geliřtirmeleri

Bu tűr çalıřmalar ayrıca tekliflendirilir ve tarafların yazılı mutabakatı ile yűrűtűlűr.

5. TANIMLAR

5.1. Kesinti (Incident)

Canlı ortamda temel işlemlerin yapılamaması veya sistemin erişilemez olması durumu.

5.2. Kritik Kesinti

Tűm kullanıcıların sistemi kullanmasını engelleyen ve operasyonu tamamen durduran durum.

5.3. Hizmet Talebi (Service Request)

Bilgi talebi, kullanım desteęi veya kűçük ayar deęiřiklikleri.

6. HİZMET SEVİYELERİ (SLA)

6.1. Basic SLA

- Çalışma saatleri: Hafta içi 09:00–18:00 (TR yerel saat)
- Resmî tatiller hariç
- İlk müdahale süresi: en fazla 2 saat

6.2. Premium SLA

- 7x24 hizmet
- İlk müdahale süresi: en fazla 1 saat
- Basic SLA destek bedeline %50 ek ücret uygulanır

6.3. Emergency SLA

- Saatlik ücretlendirme
- Ayrı talep ve yazılı onay ile sağlanır

7. MÜDAHALE SÜRESİ TANIMI

Müdahale süresi, sorunun incelenmeye başlanması ve ilk aksiyonun alınması için geçen süredir.

Müdahale süresi, sorunun tamamen giderilmesini garanti etmez.

8. SLA KAPSAM DIŞI DURUMLAR

Aşağıdaki durumlar SLA kapsamı dışındadır:

- Kullanıcı hataları
- Veri giriş hataları
- Eğitim ihtiyacı
- Yeni geliştirme talepleri
- Performans iyileştirme talepleri
- Üçüncü parti servis kesintileri
- İnternet erişim problemleri
- Müşteri altyapı sorunları
- Odo merkez kaynaklı servis kesintileri

9. DESTEK HİZMETİNİN BAŞLANGICI VE SÜRESİ

9.1. Başlangıç

Destek hizmeti, Müşteri tarafından yazılı olarak talep edilip taraflarca yazılı olarak onaylandığı tarihte başlar.

9.2. Süre

İşbu Sözleşme'nin süresi [12 ay] olup, tarafların yazılı mutabakatı ile yenilenebilir.

10. TALEP / TICKET YÖNETİMİ

10.1. Talep Kanalları

Destek talepleri aşağıdaki kanallardan iletilir:

- Ticket Portalı: [<https://projet.solutions/helpdesk>]
- E-posta: [support@projet.solutions]
- Telefon / WhatsApp (acil durumlar için): [112 Whatsapp Hattı]

10.2. Müşteri Tarafından Sağlanacak Asgari Bilgiler

Müşteri, mümkün olduğu ölçüde aşağıdaki bilgileri sağlar:

- Sorun tanımı
- Etkilenen kullanıcı/ekip
- Ekran görüntüsü / hata mesajı
- Tekrar üretim adımları (varsa)
- Öncelik seviyesi

10.3. Kayıt ve Takip

Partner, gelen talepleri kayıt altına alır ve ilgili SLA seviyesine göre işleme alır.

11. ÜCRETLENDİRME VE FATURALAMA

11.1. Destek Bedelleri

İşbu sözleşmeye eklenecek onaylı teklif ekinde belirtilen "Destek" isimli ürün kaleminin bedeli

11.2. Kapsam Dışı İşler

Kapsam dışı işler ayrıca tekliflendirilir ve yazılı onay ile yürütülür.

11.3. Faturalama ve Ödeme

Faturalama ve ödeme koşulları tarafların yazılı mutabakatına göre yürütülür.

12. GİZLİLİK, VERİ GÜVENLİğİ VE ERİŞİM

Destek hizmeti sırasında veri güvenliği, gizlilik ve erişim esasları bakımından ana proje sözleşmesindeki hükümler uygulanır.

13. DEĐİŐİKLİKLER

İşbu Sözleşme ve eklerinde yapılacak her türlü değişiklik ancak tarafların yazılı mutabakatı ile yürürlüğe girer.

Partner'in tek taraflı politika veya prosedür güncellemesi ile Müşteri aleyhine kapsam, SLA veya yükümlülük değişikliği yapılamaz.

14. FESİH

14.1. Olağan Fesih

Taraflardan biri, en az [30] gün önceden yazılı bildirimde bulunarak işbu Sözleşmeyi feshedebilir.

14.2. Ağır İhlal

Taraflardan birinin işbu Sözleşmeyi ağır şekilde ihlal etmesi ve yazılı bildirimle rağmen makul süre içinde ihlali gidermemesi halinde diğer Taraf haklı nedenle feshedebilir.

14.3. Fesih Sonrası

Fesih tarihine kadar verilmiş hizmetlerin bedeli ödenir. Mevcutta ödemesi yapılmış hizmetler teslim edilir.

15. UYUŐMAZLIK VE YETKİ

İşbu Sözleşme Türk Hukuku'na tabidir.

Uyuőmazlıklarda İstanbul (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

16. YÜRÜRLÜK

İşbu Sözleşme ... / ... / 2026 tarihinde yürürlüğe girer.

MÜŞTERİ

PARTNER