

PAKET YÖNET TEKNİK DESTEK SÖZLEŞMESİ

Bu Teknik Destek Sözleşmesi ("Sözleşme"), aşağıda detayları belirtilen taraflar arasında, [Tarih] tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Taraflar

- Sağlayıcı:** Paket Yönet Uygulaması'nın geliştiricisi ve teknik destek sağlayıcısı ([Firma Adı]) Şu adreste yer almaktadır: [Adres].
- Müşteri:** Paket Yönet hizmetini kullanıcı olarak kaydolun, teknik destek talep eden kişi veya kurum ([Müşteri Adı]) ve şu adreste yer almaktadır: [Adres].

1. Sözleşmenin Konusu

Bu sözleşme, **Paket Yönet** uygulaması ("Uygulama") için teknik destek hizmetlerinin ("Hizmetler") kapsamını, tarafların sorumluluklarını ve hizmet şartlarını düzenler.

2. Hizmet Kapsamı

Sağlayıcı, Müşteri'ye şu teknik destek hizmetlerini sağlar:

2.1. **Kurulum ve Entegrasyon:** Paket Yönet uygulamasının kullanıma hazır hale getirilmesi ve sistem entegrasyonu.

2.2. **Hata Düzeltme:** Yazılım hatalarının giderilmesi ve Uygulama'nın sorunsuz çalışmasının sağlanması.

2.3. **Güncellemeler ve Bakım:** Uygulama'nın sürüm güncellemeleri, performans iyileştirmeleri ve yama yüklemeleri.

2.4. **Kullanıcı Desteği:** Uygulama kullanımıyla ilgili soruların cevaplanması ve sorunların çözülmesi.

2.5. **Acil Destek:** Kritik durumlarda 7/24 teknik destek hizmeti.

3. Hizmet Seviyesi Taahhüdü (SLA)

3.1. Sağlayıcı, teknik destek taleplerine aşağıdaki süreler içinde yanıt verecektir:

- Yüksek Öncelikli Sorunlar:** 2 saat içinde.
- Orta Öncelikli Sorunlar:** 4 saat içinde.
- Düşük Öncelikli Sorunlar:** 24 saat içinde.

3.2. Sağlayıcı, sorunun giderilme süresi konusunda Müşteri'yi bilgilendirecektir.

4. Müşteri Yükümlülükleri

4.1. Müşteri, uygulama ile ilgili teknik destek talep ederken detaylı bilgi sağlamalıdır.

4.2. Müşteri, Sağlayıcı tarafından sunulan yönergeleri takip etmekle yükümlüdür.

4.3. Teknik destek taleplerini, Sağlayıcı'nın belirlediği kanallar (çağrı merkezi, e-posta, destek portalı vb.) üzerinden iletmelidir.

5. Hizmet Ücretleri

5.1. Teknik destek hizmetleri aşağıdaki üretilere tabi olabilir:

- **Standart Teknik Destek:** [Üret Bilgisi].
- **Acil Destek Hizmeti:** [Üret Bilgisi].
- **Genişletilmiş Bakım Paketleri:** [Üret Bilgisi].

5.2. Ödemeler, Sağlayıcı tarafından belirtilen banka hesabına veya sistem üzerinden gerçekleştirilecektir.

6. Sözleşmenin Süresi ve Feshi

6.1. Bu sözleşme, taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer ve bir (1) yıl süreyle geçerlidir. Süre sonunda taraflardan birinin yazılı olarak fesih bildirimini yapmaması halinde, otomatik olarak bir (1) yıl daha uzar.

6.2. Taraflar, 30 gün önceden yazılı bildirim yapmak suretiyle sözleşme feshi gerçekleştirebilir.

6.3. Müşteri'nin ödeme yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, Sağlayıcı sözleşme feshi hakkına sahiptir.

7. Gizlilik

7.1. Taraflar, bu sözleşme kapsamında paylaşılan tüm bilgileri gizli tutacak ve üçüncü taraflarla paylaşmayacaktır.

7.2. Gizlilik yükümünün ihlal edilmesi halinde, taraflar hukuki sorumlulukları kabul eder.

8. Diğer Hükümler

8.1. Bu sözleşme kapsamında ortaya çıkan uyuşmazlıklar, [Şehir/Adliye Bilgisi] mahkemeleri ve icra dairelerinde çözülecektir.

8.2. Bu sözleşme, taraflarca elektronik ortamda veya fiziksel olarak imzalanarak yürürlüğe girer.

Sağlayıcı:
[Firma Yetkilisi Adı ve Soyadı]

[Tarih]

Müşteri:
[Müşteri Yetkilisi Adı ve Soyadı]

[Tarih]