

## İŞ NET KURUMSAL IPSEC VPN HİZMETİ SÖZLEŞMESİ

### 1. TARAFLAR

Bir taraftan şirket merkezi Kore Şehitleri Cad. Kaya Aldoğan Sok. No:5 34394 Zincirlikuyu Şişli/İstanbul adresinde mukim İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş. (bundan sonra kısaca “İş Net” olarak adlandırılacaktır) ile diğer taraftan ..... adresinde mukim ..... (bundan sonra kısaca “Müşteri” olarak adlandırılacaktır) arasında aşağıdaki şartlarla işbu Sözleşme imzalanmıştır. (bundan sonra “Sözleşme” olarak adlandırılacaktır.)

### 2. TANIMLAR

İşbu Sözleşmede geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır.

<b>Veri (Data) (Bilgi):</b>	İnternet ortamında erişilebilir olarak server(sunucu) üzerinde muhafaza edilen ve zaman zaman değiştirilerek ekleme veya çıkarmalar yapılabilen her türlü renkli, renksiz, hareketli, sabit resim grafik veya sesli, dijital hale getirilmiş bilgi nitelikli her şey.
<b>IPSEC VPN:</b>	İnternet Protokolü güvenliği (IPSec), şifreleme güvenlik hizmetlerini kullanarak İnternet Protokolü (IP) ağları üzerinden özel, güvenli bir iletişim sağlamaya yönelik açık standartlar çerçevesidir.
<b>Erişim Altyapı Sağlayıcı</b>	Erişim Altyapı Sağlayıcıünikasyon A.Ş.'yi ifade eder.
<b>Devre:</b>	Veri trafiğinin geçmesi için Erişim Altyapı Sağlayıcı üzerinden sağlanan hat.
<b>ADSL Hizmeti:</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line” sözcüklerinin baş harflerinden oluşan ADSL, mevcut telefonlar için kullanılan bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen bir erişim teknolojisidir.
<b>Ethernet:</b>	Ethernet protokolleri kullanarak geniş bantlı internet ve/veya data servislerini sunmaya imkan veren devre türüdür.
<b>G.SHDSL:</b>	Simetrik Yüksek Hızlı Sayısal bağlantı sağlayan, veri alma ve yükleme hızlarının birbirine eşit olduğu özel bir DSL bağlantısı türüdür.
<b>Leased Line:</b>	TDM (Kanal Çoğullama) Kiralık Hat, Erişim Altyapı Sağlayıcı’un kurumsal müşterilere yönelik iki lokasyon arasında sayısal, sürekli ve sabit bant genişliği sağlayan bir servisedir.

<b>IP:</b>	İnternet Protokolü; IP adresi İnternet ağına bağlanan PC'lerinde dahil olduğu tüm cihazların tanınmasına yarayan 32 bit'ten oluşan özel bir numaralar dizisidir.
<b>Router:</b>	Yönlendirici
<b>Port:</b>	Bağlantı Noktası

### 3. KONU

---

İşbu Sözleşme IPSEC VPN hizmetine ilişkin şekil ve şartları düzenlemektedir.

Sözleşme konusu hizmetler ulusal ve uluslararası kalite ve standartlar ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlenebilecek hizmet kalitesi parametrelerine ve ilgili mevzuata uygun olarak verilecektir.

### 4. HİZMETİN KAPSAMI

---

İşbu Sözleşme kapsamında İş Net tarafından Müşteri'ye verilecek IPSEC VPN hizmetinin kapsamı aşağıda sıralanmıştır;

- ▶ Sözleşme kapsamında Müşteri'ye İnternet Erişim Bağlantısı (ADSL, Kiralık Devre, G.SHDSL, vb.) üzerinden hizmet sunulacaktır.
- ▶ Güvenlik ve ölçeklendirme amaçlı bağlantı tipine göre lokasyonlar arası (site-to-site) ihtiyaç analizi ve tasarım yapılacaktır.
- ▶ İş Net erişim noktasında ortak kullanımlı Özel Bağlantı Portu Tahsisi ve IPSEC VPN tesisi için gerekli yönlendirme yapılandırılmaları yapılacaktır.
- ▶ Gereki durumlarda Müşteri'nin yönlendiricileri(router) ile İş Net erişim yönlendiricileri(router) arasında routing protokolü yapılandırılması ve çalıştırılması sağlanacaktır.

### 5. MÜŞTERİ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

---

**5.1 Müşteri, hali hazırda çalışan bir bağlantı üzerinde tesis edilen IPSEC VPN hizmeti için gerekli olan analiz çalışmalarına katılacaktır. Çalışma sonucunda çıkan yapılandırma Müşteri tarafından yazılı veya e-posta ile onaylandıktan sonra uygulama aşamasına geçilecektir. Müşteri kendi yerel şebeke ortamının ve uygulamalarının konfigürasyonunu yapmakla yükümlüdür.**

**5.2 IPSEC VPN hizmetlerinden yararlanmak için basit anlamda IP yönlendirme yapabilen donanımlar kullanılır. Bu donanımlar Müşteri'nin uygulama alanına göre değişiklik gösterebilir.**

Müşteri IPSEC VPN hizmeti için gereken yönlendirici donanımını İş Net'ten satın alabilir, kullanım hakkı temin edilebilir ya da İş Net tarafından belirlenen standartlara uygun olmak kaydı ile doğrudan kendisi temin edebilir.

**5.3** Yönlendirici donanımın İş Net'ten temin edildiği durumlarda; IPSEC VPN yapılandırması için gerekli konfigürasyon İş Net tarafından yapılacaktır. Yönlendirici donanımın İş Net'ten temin edilmediği hallerde, konfigürasyon İş Net tarafından yapılmayacak olup, İş Net'in sorumluluğu bilgi ve teknik yardım sağlama ile sınırlıdır.

**5.4** Müşteri, konut/ işyeri /erişimin bulunduğu bina içerisindeki her türlü kablonun dağılım ve sonlandırma işleminden sorumludur. Elektrik tesisatı topraklama değeri maksimum 1.3 volt değerinde olmalıdır. Elektrik ve diğer kablolamalardaki hatalardan kaynaklanan donanım arızalarında, donanım İş Net'e ait ise Müşteri İş Net zararını karşılamayı taahhüt eder. Donanım, Müşteri'ye ait ise İş Net sorumluluk kabul etmez.

**5.5** Müşteri, İş Net tarafından Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında İş Net tarafından sağlanan hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak İş Net'e üçüncü şahıs ve kurumlar tarafından yapılacak tüm taleplerin muhatabının kendisi olacağını ve bu nedenle İş Net'in uğrayabileceği tüm zararları karşılayacağını kabul ve taahhüt eder.

## **6. İŞ NET'İN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

---

**6.1** İş Net, IPSEC VPN hizmetinin tesisi sırasında Müşteri tarafında gerçekleştirilecek yapılandırma için Müşteri'nin teknik personeline gerekli desteği sağlayacaktır. İş Net'in hizmetin kapsamında sağlayacağı uzaktan erişim ve destek İş Net tarafından desteklenen yönlendirici marka ve modelleri ile sınırlıdır.

**6.2** Sözleşme konusu hizmet kapsamında herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle sistemin çalışmaması halinde, İş Net sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri yapacaktır.

**6.3** İş Net, Erişim Altyapı Sağlayıcı'dan kaynaklanan arızalara hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için gerekli başvuruları süratle yapacaktır. Erişim Altyapı Sağlayıcı'dan kaynaklanan aksaklıklar nedeni ile hizmetin kullanım dışı olduğu süreden dolayı İş Net'in hiçbir sorumluluğu olmayacaktır ve kullanım süresi uzatılmayacaktır. İş Net, Müşteri'ye verilen hizmet sırasında, Müşteriden kaynaklanan ya da Müşteriye yönelik gerçekleşen bir atak ya da olağandışı bir durumun tespiti halinde hizmeti geçici olarak ya da tamamen durabilir. İş Net bu hallerden ve sonuçlarından hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

**6.4** İş Net, Müşteri devresini monitör ederek, devrenin durumunu takip edecektir. Devrede bir problem oluşması durumunda İş Net, Müşteri'yi arayarak devre durumu hakkında bilgi verecektir. İş Net, Müşteriden alınan bilgi ve onay doğrultusunda Erişim Altyapı Sağlayıcı'ya arıza kaydı verip, Müşteri'yi arıza hakkında bilgilendirecektir.

**6.5** İş Net, işbu Sözleşme kapsamında sadece bu Sözleşmeden doğan veya açıkça üstlendikleri zararlardan dolayı veya kanun gereğince mesul tutuldukları hallerden örneğin kasıt veya ağır ihmal gibi sorumludur. İş Net, hiçbir halde mahrum kalınan kar dâhil (itibar kaybı, gelir kaybı, yatırım fırsatları, vs.) diğer tarafın dolaylı zararlarından sorumlu olmayacaktır.

**6.6** Müşteri, erişim ile ilgili bir problemi ve/veya hizmet ile ilgili sorusu olduğunda İş Net destek hattına ulaşabilir. Müşteri, sorunlar için Müşteri Hizmetlerine mesai saatleri içinde kayıt açtırabilir. Mesai saatleri hafta içi 8:00-17:00, haftasonu 8:30-17:30'dur. Müşteri mesai saatleri dışında NOC teknisyen ekibine ulaşacaktır. İş Net, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek, çözüm sağlayacaktır.

#### Mesai Saatleri İçinde

Müşteri Hizmetleri Telefon Numarası:	0 212 355 24 56 ve 0 850 290 0 290
Müşteri Hizmetleri E-posta Adresi:	musteri.hizmetleri@is.net.tr
İş Net Faks numarası:	0 212 355 22 88

#### Mesai Saatleri Dışında

NOC Telefon Numarası:	0 212 355 22 77 ve 0 850 290 22 77
Müşteri Hizmetleri E-posta Adresi:	noc@is.net.tr
İş Net Faks numarası:	0 212 355 22 88

## 7. DONANIM

**7.1** İş Net, sözleşme kapsamında Müşteri'ye, kullanım hakkı tahsis etmek sureti ile donanım temin edebilir. İş Net tarafından Müşteri'ye donanım temin edilmesi durumunda aşağıda liste halinde belirtilen donanımlar için Müşteri'ye kullanım hakkı tahsis edecektir. İş Net tarafından verilecek ve Müşteri lokasyonunda kullanılacak donanımların, garanti kapsamı dışında kalan ve Müşteri kusuruyla oluşacak arızalara (sıvı dökülmesi, elektrik şebekesine ilişkin arızalar vs.) ilişkin bakım ve onarım maliyetleri Müşteri'ye aittir. Bakım ve onarım hizmetinin İş Net tarafından verilmesi halinde teknik servis hizmet bedeli

Müşteri'ye faturalandırılacaktır. Donanımların onarılamaması, ziya hallerinde aynı markaya ve aynı özelliklere sahip yeni cihaz müşteri tarafından satın alınarak İş Net'e verilecek veya İş Net tarafından donanım değeri Müşteri'ye faturalanacaktır. Müşteri bu hususa ait meblağları gayri kabili rücu olarak derhal ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**7.2** İş bu Sözleşme ile kullanım hakkı tahsis edilen donanımların ilgili mevzuat ve sözleşmelerden doğan tüm hak ve yetkilerinin İş Net'e ait olduğu durumlarda, hizmet bitiminde donanımlar İş Net'e iade edilecektir.

**7.3** İşbu Sözleşme ile kullanım hakkı tahsis edilen donanımların mülkiyetinin sözleşme süresince ya da belirli bir süre İş Net'in mülkiyetinde olduğu durumlarda süresi sonunda ilgili donanımlar bedelsiz (ya da en küçük bedelle/iz bedeli) olarak Müşteri'ye fatura kesilmek suretiyle Müşteri'ye devredilecektir.

Donanım	Tahsis Türü	Süre	Tutar (Vergiler Dahil)
	Süre sonunda iade ( <i>madde 7.2</i> )		
	Süre sonunda devir ( <i>madde 7.3</i> )		

## 8. HİZMET BEDELLERİ

**8.1** Müşteri'nin başvurusunda seçtiği alternatif kullanımlardan biri sonucu belirlenen hizmet bedelleri, Müşteri'nin fiilen hizmet almaya başlamasının akabinde işlemeye başlar.

**8.2** Müşteri'ye sunulan hizmetler ve bu hizmetler karşılığı olarak Müşteri'nin İş Net'e ödeyeceği ücretler aşağıda yer alan tabloda belirtildiği gibi olacaktır. Söz konusu bedellere vergiler dahildir.

Hizmet	Miktar	Süre	Tutar (Vergiler Dahil)

**8.3** İş Net, Müşteri'ye aylık fatura düzenler. İşbu Sözleşme herhangi bir nedenle sona erinceye kadar, Müşteri, hizmet bedelini, ek teknik hizmetlere ait ücretler ve yasalarda belirtilmiş olan tüm vergi, resim ve harçlarla birlikte faturada belirtilmiş olan son ödeme gününe kadar defaten ödemeyi aksi takdirde temerrüde düşmüş addedileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. İş Net, Müşteri'nin son ödeme gününde ödemeyi gerçekleştirmemesi halinde verilen hizmeti durdurma hakkını haizdir. İş Net'in yasalardan ve Sözleşmeden doğan sair hakları saklıdır.

**8.4** Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı İş Net'e ödenmeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar, faize tabi olacaktır. Faturada belirtilen son ödeme tarihini geçen ödemeler için, İş Net tarafından günlük bazda gecikmeli gün sayısı dikkate alınarak faiz uygulanır. Müşteri, ödemesinin gecikmesi durumunda, günlük olarak belirlenen % 0,15 gecikme faizi oranı üzerinden, temerrüt faizini de ödeyeceğini peşinen kabul eder.

**8.5** İş Net, Müşteri tarafından kendisine verilen bilgiler kapsamında son ödeme tarihinden önce Müşteri'ye ulaşacak şekilde fatura gönderecektir. Ancak Müşteri tarafından eksik bilgi verilmesi, adres değiştirilmesi veya gönderim kanallarında meydana gelebilecek aksamalardan dolayı doğacak gecikmelerden İş Net sorumlu tutulamaz. Bu sebeple, Müşteri, aylık fatura ödemelerini, faturanın adresine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür. Fatura eline ulaşmadığı takdirde Müşteri, fatura bilgilerini İş Net'ten öğrenebilir.

**8.6** Yabancı para cinsinden belirlenen hizmet bedelleri fatura tarihindeki T.C. Merkez Bankası döviz satış kurundan Türk Lirası'na çevrilir. Müşteri ödemelerini Türk Lirası olarak ya da İş Net tarafından belirlenen yabancı para cinsinden yapacaktır.

**8.7** Müşteriden kaynaklanan nedenlerle yerinde müdahale gerektiren bir durum ortaya çıkarsa Müşteri lokasyonuna gidiş için, yerinde müdahale hizmet bedeli ayrıca faturalanacaktır.

**8.8** İş Net tarife içeriğinde ve fiyatlarda değişiklik yapma hakkına sahiptir. İş Net tarafından yapılacak tarife ve fiyat değişiklikleri Müşteriye faks, e-posta veya benzeri kanallarla değişiklik yürürlüğe girmeden 1 ay önce duyurulur. Bu fiyatlama takip eden ay faturalarına yansıtılacaktır. Müşteri, bildirilen değişikliği kabul etmeyerek, sözleşmeyi fesih etme hakkını haizdir.

## 9. SÜRE

---

İşbu Sözleşme imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, Müşteri tarafından feshedilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

## 10. FESİH

---

**10.1** Müşteri'nin işbu Sözleşmeden doğan borç ve Sözleşmenin tümüne ilişkin taahhütlerinden herhangi birini zamanında yerine getirmemesi veya eksik yerine getirmesi, yükümlülüklerine uymaması ya da iyi niyete aykırı hareketlerde bulunması nedeni ile İş Net tarafından Müşteri'ye sunulan hizmetler durdurulabilir, Sözleşme yazılı bildirimde bulunmak kaydı ile feshedilebilir.

**10.2** İşbu sözleşme Müşteri tarafından yazılı olarak bildirilmek şartı ile, neden gösterilmeden her zaman sona erdirilebilir. Bu madde kapsamındaki fesih halinde İş Net'in yatırım bedellerinden kaynaklanan talep ve hakları saklıdır.

**10.3** İş Net, Sözleşmede yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan komisyon oranları, fiyatları vs. de yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden en az bir ay önce Müşteri'ye bildirir. Söz konusu değişikliklerin Müşteri tarafından kabul edilmemesi halinde Müşteri, Sözleşmeyi feshetme hakkını haizdir.

**10.4** Taraflardan herhangi biri diğerinin iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye girmesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini durdurması (gayriaktif firma durumuna girmesi) halinde diğer taraf anlaşmayı derhal feshedebilir.

**10.5** İşbu Sözleşme kapsamındaki fesih hallerinde, Müşteri işbu Sözleşme dolayısıyla kendisine atfedilen hakların kaybından dolayı ya da kâr mahrumiyeti vb. nedenlerle, herhangi bir tazminat talebine hak kazanmaz.

**10.6** Sözleşmenin herhangi bir nedenle feshi halinde İş Net'in işbu Sözleşme uyarınca feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadarki alacaklarını talep hakkı saklıdır. İş Net'in, feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadar olan alacakları için Müşteri'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durdurmaz ve Sözleşmenin feshi Müşteri'nin yapılmamış ödemeleri ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

**10.7** İş bu Sözleşmenin Müşteri tarafından fesih edilmesi halinde Müşteri, İş Net'in Sözleşme nedeni ile yapmış olduğu yatırım bedellerini karşılamakla yükümlüdür.

## 11. GİZLİLİK

---

Taraflar işbu Sözleşmenin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek Sözleşme yürürlükte bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra en az 3 (üç) yıl birbirleri ve birbirlerinin sorumlu şahısları aleyhinde herhangi bir beyanda bulunmamayı kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Taraflardan hiçbiri diğer tarafın önceden yazılı onayı olmaksızın, herhangi bir tanıtım veya yayımda diğer tarafın (veya herhangi teşebbüsün) ticari markaların, ticari isimlerin veya diğer unvanlarını kullanamaz.

## 12. MÜCBİR SEBEP

---

Mücbir sebepler; Sözleşmenin yapıldığı sırada mevcut olmayıp sonradan gerçekleşen, taraflarca öngürülmeyen ve tarafların kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyecek nedenler ile genel grev, lokavt, savaş, terör, deprem, sel, doğal afetler, yangın ve benzeri hallerdir. Aşağıda belirtilen durumlar ve mücbir sebepler kapsamında verilen hizmette oluşacak aksamalarda İş Net sorumlu olmayacaktır. Bu durumların devamı müddetince taraflardan hiçbiri diğer tarafın edimini yerine getirmemesinden dolayı herhangi bir tazminat veya hak talebinde bulunamaz.

- i. İş Net'in Müşteri'ye bildirerek gerçekleştireceği kurulum, bakım, destek ve düzenleme çalışmaları,
- ii. Müşteri'nin kasıt veya ihmalden kaynaklanan arızalardan dolayı oluşacak kayıp ve zararlar,
- iii. İş Net omurgasından kaynaklanmayan, Erişim Altyapı Sağlayıcı ve/veya üçüncü şahıslardan kaynaklanan arıza, gecikme vb sorunlar,
- iv. Hizmete ilişkin kullanılacak platformlar üzerinden gelebilecek saldırılardan, bunların sonuçları,
- v. Müşteri sorumluluğunda olan cihazlar ve kablolamadan kaynaklanan arızalar,
- vi. Cihazlar üzerinde İş Net'in bilgi ve onayı dışında, Müşteri veya üçüncü kişiler tarafından yapılan konfigürasyon değişikliğinden kaynaklanan sorunlar.

Mücbir sebeplerin sona ermesinden sonra Sözleşmenin uygulanmasına devam edilecektir. Ancak mücbir sebepler 30 (otuz) günü aşan bir sürede son bulmamışsa, Müşteri, Sözleşmeyi tüm borçlarını ödemek kaydı ile feshedebilir.

### 13. BÜTÜNLÜK

---

Bu Sözleşmenin bir hükmünün herhangi bir sebeple geçersiz hale gelmesi durumunda, hukuken herhangi bir engel olmaması kaydıyla, böyle bir durum geriye kalan herhangi bir diğer hükmün geçerliliğini etkilemeyecek ve geriye kalan hükümler, geçerli ve yürürlükte kalacaktır.

### 14. DEVİR

---

Müşteri, işbu Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini İş Net'in yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devir veya temlik edemez.

### 15. UYGULANACAK HÜKÜMLER

---

İşbu Sözleşme ile ilgili olarak çıkabilecek ihtilaflarda öncelikle bu Sözleşmedeki hükümler uygulanacak olup, bu Sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde ise, Türkiye Cumhuriyeti yasaları ve mevzuat hükümleri uygulanır.

### 16. TEBLİGAT

---



İşbu Sözleşme ve uygulaması ile ilgili olarak yapılacak her türlü bildirim, ihbar ve ihtarlar taahhütlü mektup veya noter marifetiyle tarafların, Sözleşmede yazılı adreslerine gönderilecektir. Türk Ticaret Kanununun 18. maddesinde belirtilen ihbar ve ihtarlar noter marifetiyle veya telgrafla ya da iadeli taahhütlü mektupla gönderildikleri takdirde geçerli olacaktır. Taraflar İşbu Sözleşmede yazılı adreslerinde meydana gelecek değişiklikleri diğer tarafa 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirmedikleri takdirde, eski adreslerine yapılacak tebligatların geçerli, usulüne uygun ve kendilerine yapılmış sayılacağını kabul ve taahhüt ederler. Bununla birlikte, İş Net bu Sözleşmenin uygulaması ve hizmet ile ilgili olarak vereceği bilgileri, ek olarak Müşteri'nin elektronik posta adresine de yapabilecektir.

## 17. YETKİLİ MAHKEME VE İCRA MÜDÜRLÜKLERİ

İşbu Sözleşmeden kaynaklanan tüm ihtilaflarda İstanbul Merkez Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

## 18. MALİ YÜKÜMLÜLÜKLER

İşbu Sözleşmeden ve uygulamasından doğacak damga vergisi, diğer resim ve harçlar taraflarca eşit olarak ödenecektir.

İşbu Sözleşme taraflar arasında 18 maddeden ibaret olarak ...../...../..... tarihinde İstanbul'da 2 (iki) nüsha olarak imzalanmıştır.

MÜŞTERİ:	İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan

EK 1: Müşteri Destek Hizmetleri

## EK-1: MÜŞTERİ DESTEK HİZMETLERİ

1. Müşteri 7 gün 24 saat Network Operasyon Merkezini arayarak kayıt açtırabilir. İş Net, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek,çözüm sağlayacaktır. Ayrıca İş Net, iyi niyet çerçevesinde Müşteri tarafında oluşan problemler için de uzaktan yardımcı olacaktır.

► Network Operasyon Merkezi Telefon Merkezi: 0212 355 22 77

2. Müşteri kendisine verilen Service Desk kullanıcı adı ve şifresi ile arıza/istek kayıt sistemine giriş yaparak, 7/24 arıza yada istek kaydı açabilir.
3. İş Net hizmetleriyle ilgili bir problemle karşılaşıldığında, bu problemin kısa sürede çözülmesi için Müşterinin bir an önce Müşteri Hizmetlerini araması ve Müşteri kodunu vererek kayıt açtırması gerekmektedir. Arıza zamanında bildirilmediği ya da uygun şekilde Müşteri Hizmetlerine bildirilmediği taktirde İş Net çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz.
4. Müşteri'nin müşterilerine karşı İş Net'in hiçbir sorumluluğu yoktur. Müşteri'nin müşterileri veya Müşteri'nin son kullanıcıları tarafından yapılacak aramaları İş Net Müşteri Hizmetleri kabul etmeyecektir.
5. İş Net, Müşteri'nin kullanıcılarından, aktif cihazlardan kaynaklanan güvenlik problemlerinden sorumlu tutulamaz.
6. İş Net, gerekli olan durumlarda teknik konfigürasyon değiştirme hakkını saklı tutar.