

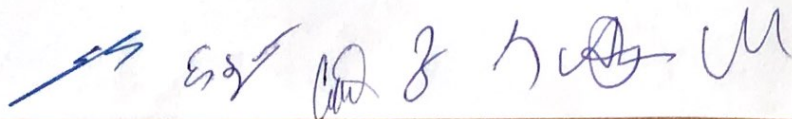
T.C.  
POSTA VE TELGRAF TEŞKİLATI ANONİM ŞİRKETİ  
EFT-POS VE ANDROID POS TERMİNALLERİ İÇİN HİZMET BİLDİRİMİ TEKNİK  
ŞARTNAMESİ

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
1. KONU	2
2. TANIMLAR	2
3. HİZMETLER	3
4. HİZMET SÜRESİ	9
5. YÜKLENİCİNİN DİĞER SORUMLULUKLARI	11
6. PTT'NİN SORUMLULUKLARI	12
7. CEZAI YAPTIRIMLAR	13
8. ÜCRETLER ve ÖDEME	13
9. HİZMET BİLDİRİMİ YÜRÜRLÜK TARİHİ, SÜRE ve SONA ERDİRME	14
10. TEBLİGAT ADRESLERİ	15
11. DİĞER HÜKÜMLER	15

**EKLER:**

**EK-1 POS TERMİNALLERİ İÇİN HİZMET BİLDİRİMİ ÜCRETLENDİRME EKİ**  
**EK-2 HİZMET MERKEZLERİ**



## 1. KONU

Yüklenici, "Hizmetler" başlıklı bölümde belirtilen hizmetleri, EFT POS Terminalleri İçin Hizmet Bildirimi'nin ("Hizmet Bildirimi") kayıt ve koşulları uyarınca PTT mülkiyetinde veya PTT tarafından kiralanmış olan EFT POS Terminalleri için hizmet sağlayacaktır.

Sözleşme imzalandıktan sonra Yüklenici 'nin bildireceği depoya eft-pos cihazları PTT tarafından teslim edilecek ve saha hizmeti için EFT Pos tedariki yüklenicinin deposundan sağlanacaktır. Sahada kurulumu yapılmamış EFT Pos cihazlarının muhafaza edilmesi yüklenici sorumluluğundadır. İşbu teknik şartnamede EFT POS, aynı zamanda Android POS cihazlarını da kapsamakta olup, tüm koşullar ve fiyatlama Android POS saha servis hizmetleri için de geçerlidir.

Sözleşmenin sona ermesi, feshedilmesi ve yeni sözleşme yapılmaması halinde Yüklenici deposundaki PTT mülkiyetinde olan eft-pos cihazları PTT'nin bildireceği depoya Yüklenici tarafından teslim edilecektir.

Sözleşmenin sona ermesi, feshedilmesi ve yeni sözleşme yapılmaması halinde Yüklenici sahada kurulu terminallerin yönetimini 1(ay) içerisinde PTT'nin bildireceği şekilde devredecektir.

## 2. TANIMLAR

**Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş.** : PTT

**İhaleye teklif veren Şirket** : İstekli

**İhaleyi kazanan Şirket** : Yüklenici

**Taraf:** Yüklenici veya PTT tek başına "Taraf" olarak anılacaktır.

**Taraflar:** Yüklenici ve PTT birlikte "Taraflar" olarak anılacaktır.

**Ürün(ler):** Yüklenici dışı firmalar tarafından imal veya ithal edilen ve mülkiyet veya kullanım hakları PTT AŞ'ye ait olup, Türkiye Cumhuriyeti sınırları dahilinde çeşitli Üye İşyerlerinde kurulu bulunan veya kurulacak olan Dial-up, IP Mobil vb. POS Terminalleri, PINPAD'ler ve diğer yan ekipmanları anlamındadır.

**Malzeme:** Yüklenici dışı firmalar tarafından imal veya ithal edilen ve mülkiyet hakları veya kullanım hakları PTT'ye ait olup, PTT tarafından talep edilmesi halinde Üye İşyerleri'ne bırakılacak veya Üye İş Yerleri'nden alınacak POS rulosu, satış ve alacak belgesi, Üye İşyeri Kit'i, matbu belgeler ve etiketler anlamındadır.

**İmalatçı/İthalatçı Firma:** Ürünleri imal veya ithal eden, Yüklenici dışı ürün sağlayıcı kuruluşlar anlamındadır.

**Üye İşyerleri:** PTT'ye ait tüm ürünlerin kullanıldığı ve PTT ile sözleşme imzalamış olan mağaza, restoran, market vb. işyerleri anlamındadır.



**Ek:** Bu Hizmet Bildirimi kapsamında verilen hizmetler için geçerli olan ücretleri belirleyen ve bu Hizmet Bildiriminin ayrılmaz bir parçası olan "POS Terminalleri İçin Hizmet Bildirimi Eki" anlamındadır.

**Aktif POS:** Saha hizmeti kapsamında, PTT'ye ait üye işyerine kurulumu yapılmış POS cihazlarının tamamı.

**Test Kartı:** PTT'nin ürünlerin kurulumu, POS kurulum, değişimi, versiyon yüklemesi veya üye ziyaret sırasında, işlemin sorunsuz olduğunu kontrol etmesi için zimmetli olarak Yüklenici'ye teslim ettiği Kartları ifade eder. Yüklenici yetkilisi bu kartları ürün kurulumu, değişimi ve POS'a müdahale ettiği tüm işlemlerde kullanacaktır.

**Pin Pad:** Şifreli kart işlemleri için POS'a takılan, şifre girişi için kullanılacak ek cihazı ifade eder.

**POS cihazı Aksesuarları** (Adaptör, IP kablo, telefon hat kablosu, Mobil POS Pili, tüm bağlantı kabloları ve benzer tüm gerekli aksesuarlar dahil olmak üzere )

**"İş Takip Formu" (İTF):** Yüklenici 'nin PTT adına yapmış olduğu hizmetlerden sonra doldurduğu, 3 nüshadan oluşan ve bir kopyasını PTT'ye gönderdiği ve sözleşme süresinden bağımsız minimum 5 yıl muhafaza edeceği formdur.

**Üye İşyeri Kiti:** Ürün kurulumunda gerekli olan POS rulosu, kullanım kılavuzu, etiketleri ve elde çanta ile taşınabilir promosyonları ifade eder.

**Proje:** Özellik ve zamanlama olarak iş bu Hizmet Bildirimi'nde yer alan hizmetlerin dışında olan, Taraflar'ın mutabakatları ile şekillendirilen/fiyatlandırılan işlerdir.

**SAM (hafıza) kartı:** POS içinde takılı olan, POS üzerinden yapılan işlemleri kaydeden çipli kart.

**Portal yazılımı:** İş taleplerinin yaratılması ve takip edilmesini, raporlamasını sağlayacak elektronik ortam olup, PTT ortamı ile Yüklenici 'nin ortamının web servisler üzerinden gerçek zamanlı iletişimi sağlayacak veya yüklenici tarafından PTT' ye kullanılacak olan YÜKLENİCİ'ye ait yazılımdır.

### 3. HİZMETLER

#### 3.1. Malzeme ve Ürün Yönetimi

Malzeme/Ürün Saklama ve Malzeme/Ürün Dağıtma hizmetlerinden oluşur.

##### a- Malzeme/Ürün Saklama:

Yüklenici, Üye İşyerleri tarafından kullanılan Malzeme/Ürünü, Yüklenici 'nin stok odalarında depolar ve saklar. Yüklenici, saklanmak ve istendiğinde Üye İşyerlerine götürülmek üzere PTT tarafından temin edilen Malzeme/Ürünü, cinsine, miktarına, seri numarasına göre tutanak ile belirleyerek ve gerekli kontrolleri yaparak teslim alır. Kontroller sonucunda çalışır durumda



olmayan Malzeme/Ürün ile ayıplı Malzeme/Ürünü PTT'ye bir tutanakla iade eder veya muhafaza eder. Ptt tarafından onarılması istenen Malzeme/Ürünlerin üreticiye gönderimini yüklenici yapar.

Malzeme ve Ürün PTT tarafından Yüklenici 'nin depolarına, PTT'nin depo ya da depolarından teslim edilecektir. PTT, merkezleri İstanbul dışında olan ofislerine kargo ile gönderim yapacaktır. Yüklenici, PTT'ye, aylık, haftalık, günlük ya da gerektiğinde talep üzerine Malzeme/Ürün stok durumunu seri no ve adet bazında bildirecektir. Malzeme/Ürünün depolanacağı stok odalarında, PTT'nin belirleyeceği ürüne uygun güvenli ortam koşullarını sağlayacaktır. Yüklenici, bu uygun ve güvenli ortamın sağlanmasından sorumludur. Ortam koşulları nedeniyle Malzeme/Ürünlere oluşacak zararlardan Yüklenici sorumludur ve aynı ürünler ile zararı karşılamakla yükümlüdür. PTT belli dönemlerde yerinde sayım ile stok takibi yapabilecek ve ürünlerin güvenli ortamda saklandığını denetleyebilecektir. PTT'ye ait verilen hizmetlerle ilgili tüm İTF/Evrak'lar Yüklenici depolarında 1 yıl, yine bu İTF/Evrak'lara kaydedilen bilgiler ise elektronik ortamda 5 yıl süre ile saklanacaktır.

Bu Hizmet Bildirimi'nin sona ermesi durumunda Yüklenici, PTT'nin isteği üzerine, stok odalarında saklanan Malzeme/Ürünü PTT'ye iade eder.

#### **b- Malzeme/Ürün Dağıtma:**

Yüklenici, stok odalarında saklanan Malzeme/Ürünü, PTT'nin bildirdiği miktarlarda PTT tarafından belirlenen Üye İşyerlerine götürür. Bu amaçla PTT, dağıtım hizmeti için gerekli bilgileri İşemri sistemi üzerinden ya da liste olarak YÜKLENİCİ'ye iletir. Yüklenici talebi aldıktan sonra, 'Madde 4.3'te tanımlanan Çağrıya Yanıt Verme Süresi' başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde yerine getirir.

Yüklenici, "Üye İşyerine Sevk İrsaliyesi" düzenler ve dağıtım hizmetinde kullandığı irsaliyeleri, Malzeme/Ürünü teslim ettiği Üye İşyerlerinde PTT tarafından bildirilen yetkili kişilere teslimat sırasında imzalatır.

#### **3.2. Ürünlerin Üye İşyerine Kurulması ve Eğitim Verilmesi**

Ürün Kuruluş İsteği Portal Yazılımı(İşemri) sistemi yoluyla PTT tarafından, Yüklenici 'ye iletilmesi üzerine Yüklenici, kuruluş hizmetini, 'Madde 4.3'te tanımlanan Çağrıya Yanıt Verme Süresi' başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde kuruluşunu yapar ve Yüklenici yetkilisine teslim edilen Test Kartları ile işlem yaparak kuruluş işlemini test eder.

Kuruluş sırasında Yüklenici, Üye İşyerinde çalışan yetkili personele teknik ve kart kullanımına yönelik eğitim sağlayacaktır. Kuruluş aşamasında ekipman teslimatı ve Ürünü kullanacak firma personelinin eğitimi ile ilgili bir tutanak (Yüklenici İş Takip Formu – "İTF") firma yetkilisi veya sahibine imzalatılacaktır. Ürünün kuruluşu esnasında eğitim, Ürünü kullanacak personele verilecek ve tutanak bu personele imzalatılacaktır.

PTT'ye ürün kurulum sırasında Test Kartı ile yapılan işleme ait POS slip örnekleri Yüklenici yetkilisi tarafından, Yüklenici İTF ekine eklenerek teslim edilecektir. İTF, 3 nüshadan oluşmakta olup, Yüklenici İTF'nin bir nüshasını Üye işyerine, diğer bir nüshasını ise PTT'ye teslim edecektir. Bir nüsha İTF'de, Yüklenici 'nin kendi bünyesinde 5 yıl süre ile saklanır.



Üye İşyeri, eğitim almadığını iddia ettiği durumda, ilgili İTF kontrol edilerek eğitimin Yüklenici tarafından verilmediği belirlendiğinde, Yüklenici Üye İşyerine 1 (bir) gün içinde ücretsiz eğitim vermekle yükümlüdür.

### **HİZMET SÜRECİ İŞ AKIŞI: (KURULUM)**

- 1) PTT, Yüklenici'ye Portal yazılım sistemi üzerinden POS kurulum iş emri bilgilerini tek tek veya toplu aktarım şeklinde bildirir.
- 2) Yüklenici üye kuruluşun adının doğru olup olmadığını kontrol eder. Adres kontrollerini yapar. Bilgiler doğru değilse işlem olumsuz sonuçlandırılır.
- 3) Yüklenici, PTT'nin bildirdiği adrese kuruluş hizmetini gerçekleştirir.
- 4) Yüklenici, PTT'ye ait Test kartı ile PTT'nin belirttiği oranda kurulan POS üstündeki her uygulamadan satış ve gün sonu yaparak kuruluşu test eder.
- 5) POS üzerinde aktif edilmeyecek uygulama var ise (Servis kaydında belirtilen uygulama dışındaki tüm uygulamalar aksi yazılı bildirilmedikçe kaldırılacaktır.) bu uygulamalar silinir.
- 6) Yüklenici, kuruluş hizmeti esnasında üye işyeri yetkililerine eğitim verir.
- 7) Yüklenici kurulum yaptığı üye işyerine, PTT tarafından temin edilen Üye işyeri Kit'ini teslim eder.
- 8) Yüklenici, kuruluş hizmetini takiben, İTF'yi eksiksiz olarak (üye adı, POS seri no, POS model ve üye terminal no ve verilen hizmetler) doldurur ve bir nüshasını Üye İşyerine bir nüshasını da ekine Test kartı işlem slibini de ekleyerek, daha sonra PTT'ye teslim etmek üzere muhafaza eder.

### **3.3. Ürünlerin Üye İşyerlerinden Sökülmesi ve Geri Alınması:**

PTT tarafından Portal yazılım sistemi ile Yüklenici'ye iş emri bilgilerinin iletilmesi üzerine Yüklenici, sökme ve geri alma hizmetini, "Madde 4.3'te tanımlanan "Çağrıya Yanıt Verme Süresi" başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde yerine getirir.

Herhangi bir 1 (bir) aylık dönemde, PTT tarafından, tüm Üye İşyerlerinde kurulu toplam Ürün adedinin tek seferde %10'undan fazlasının sökülmesi ve geri alınması istenirse, PTT, bu isteğini Yüklenici'ye en az 7 gün önceden iletmeyi ve bu hizmetin Yüklenici tarafından, Madde 4.3'te tanımlanan "Çağrıya Yanıt Verme Süresi"nde belirtilen süreler ile bağlı olmaksızın, bu durumda karşılıklı anlaşılan süre içinde yerine getirileceğini kabul eder.

PTT gereksinim duyduğunda Üye İşyerlerinden Ürünleri kendi geri alabilir ve Yüklenici'ye bu geri alma ile ilgili bilgi verir. PTT isterse, Geri Alma Belgesini Ürünlerin üye işyerinden alınması sırasında imzalatırabilecektir.

### **HİZMET SÜRECİ İŞ AKIŞI: (GERİ ALIM)**

- 1) PTT, Yüklenici'ye Portal Yazılım sistemi ile sökme ve geri alma iş emrini tek tek veya toplu aktarım şeklinde bildirir.
- 2) Yüklenici üye geri alımının doğru olup olmadığını üye işyeri adı ile kontrol eder. Vergi numarası ve adres kontrollerini yapar. Bilgiler doğru değilse işlem olumsuz sonuçlandırılır.
- 3) Yüklenici, PTT'nin bildirdiği adresten sökme ve geri alma hizmetini gerçekleştirir.



- 4) Ürün geri alım işlemi yapılmadan önce çalışır durumdaki POS üzerinden günsonu yapılarak işlemlerin PTT merkezine aktarılması sağlanır. POS un çalışmadığı, durumlarda gün sonu yapılmadan POS geri alım yapılır. Üye işyeri ürün iade etmek istemiyor ise PTT aranarak bilgi verilir.
- 5) Yüklenici, sökme ve geri alma hizmeti esnasında üye işyerinden tüm ekipmanın tamlık ve ürünlerin göz ile görünür hasarsızlık kontrollerini yaparak geri alım işlemini gerçekleştirir. Geri alım sırasında tespit edilen eksik parça, kırılma, çatlama, sıvı teması ve benzeri, İmalatçı/İthalatçı Firma'nın garanti koşullarında kapsanmayan kullanıcı kaynaklı hasarları tespit edilirse işbu durum Form'da belirtilir, Form Üye İşyeri'ne imzalatılır. Sıvı teması cihazların içinde bir hasara neden olduysa bu hasar Yüklenici tarafından tespit edilemez ve Yüklenici sorumluluğunda değildir.
- 6) Yüklenici, Üye işyerinden kaynaklanan eksik malzeme mevcut ise bunu mutlaka İTF'ye yazmak ve raporlamak sorumluluğundadır. Yüklenici'nin kusuru ile yanlış raporlama veya raporlanan ürünün stokta bulunmaması hallerinde Yüklenici ilgili ürün bedelini karşılar veya yerine muadil çalışır ürün vermekle yükümlüdür. Muadil ürün kullanılacak cihazlarda, muadil üründen kaynaklı yaşanacak arızalarda sorumluluk Yükleniciye aittir.
- 7) Geri alımı yapılan Pos Yüklenici deposunda muhafaza edilir. Geri alınan POS arızalı ise onarılmak üzere üreticiye gönderilir.

#### 3.4. Ürünlerin Aynı ya da Farklı bir Model ile Değiştirilmesi:

Yüklenici İş Emri'nde PTT tarafından belirtilen Üye İşyerleri'ndeki terminale bağlı bulunan POS'un, PTT'ye ait başka bir marka/model POS ile değiştirilebilecektir.

Değişim sırasında eksik parça ya da kırılma, çatlama gibi, İmalatçı/İthalatçı Firma'nın garanti koşullarında kapsanmayan durumlar tespit edilir ise işbu durum Form'da belirtilerek, Form Üye İşyeri'ne imzalatılır.

PTT tarafından Portal yazılım sistemi ile iş emrinin Yüklenici'ye iletilmesinden sonra Yüklenici, Değişim hizmetini, Madde 4.3'te tanımlanan "Çağrıya Yanıt Verme Süresi" başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde yerine getirir.

Herhangi bir 1 (bir) aylık dönemde, PTT tarafından, tüm Üye İşyerlerinde talep anında kurulu toplam ürün adedinin tek seferde %10'undan fazlasının değişimi istenirse PTT, bu isteğini Yüklenici'ye en az 7 gün önceden iletmeyi ve bu hizmetin Yüklenici tarafından, Madde 4.3'te tanımlanan "Çağrıya Yanıt Verme Süresi" nde belirtilen süreler ile bağlı olmaksızın, karşılıklı anlaşılan süre içinde yerine getireceğini kabul eder.

#### HİZMET SÜRECİ İŞ AKIŞI: (Model Değişim)

- 1) PTT, Yüklenici'ye Portal yazılım sistemi ile model değişimi iş emirini tek tek veya toplu aktarım şeklinde bildirir.
- 2) Yüklenici üye model değişiminin doğru olup olmadığını üye işyeri adı ile kontrol eder. Vergi numarası ve adres kontrollerini yapar. Bilgiler doğru değilse işlem olumsuz sonuçlandırılır.
- 3) Yüklenici, PTT'nin bildirdiği adreste ürünü yeni / farklı bir model ile değiştirir. Üye işyerinde bulunan eski model POS'a ait Ürünlerin kontrollerini yaparak model değişimi işlemini gerçekleştirir. Eski POS'un teslim alımı sırasında tespit edilen eksik parça, kırılma, çatlama, sıvı



teması ve benzeri, İmalatçı/İthalatçı Firma'nın garanti koşullarında kapsanmayan kullanıcı kaynaklı hasarları tespit edilirse işbu durum Form'da belirtilir, Form Üye İşyeri'ne imzalatılır. Doldurulmayan İTF formlar için PTT tarafından YÜKLENİCİ'ye cezai yaptırımların 7.2 maddesine göre işlem yapacaktır. Sıvı teması cihazların içinde bir hasara neden olduysa bu hasar Yüklenici tarafından tespit edilemez ve yüklenici sorumluluğunda değildir.

- 4) Yeni model ürün değişimi/kuruluşu gerektiği hallerde, Ürünlerin üye işyerlerine kurulması ve eğitim verilmesi hizmetinde belirtilen maddeler uygulanır.
- 5) Yüklenici, PTT'ye ait TEST kartı ile PTT'nin belirttiği oranda değişim yapılan yeni POS üstündeki her uygulamadan satış ve gün sonu yaparak test eder.

### 3.5. POS Terminallerine Programın Yeni Baskılarının (Versiyon) Yüklenmesi:

POS Terminallerine Programın Yeni Baskılarının Yüklenmesi PTT tarafından Portal yazılım sistemi ile Yüklenici'ye iletilmesi üzerine Yüklenici bu hizmeti, 'Madde 4.3'te tanımlanan Çağrıya Yanıt Verme Süresi' başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde yerine getirir. Günlük 100 adedin üstünde yapılacak versiyon yükleme işlemi ise Projeli iş olarak değerlendirilir, taraflar arasında yazılı olarak yapılacak ve mutabık kalınacak görüşme ile versiyon yükleme süresi belirlenir.

Her bir yeni POS versiyon sürümünde PTT, POS versiyon yükleme açıklama ve kurallarını yazılı olarak Yüklenici'ye iletecektir. Yüklenici teknisyenleri işbu açıklama ve kurallar doğrultusunda POSlar'a versiyon yüklemelerini yapacaktır.

### HİZMET SÜRECİ İŞ AKIŞI: (Versiyon Yükleme)

- 1) PTT, Yüklenici'ye Portal yazılım sistemi ile versiyon yükleme iş emrini tek tek veya toplu aktarım şeklinde bildirir.
- 2) Yüklenici üye işyeri bilgilerinin doğru olup olmadığını kontrol eder. Üye işyeri adını ve adres kontrollerini yapar. Bilgiler doğru değilse işlem olumsuz sonuçlandırılır.
- 3) Yüklenici, PTT'nin bildirdiği adreste POS a yeni / farklı versiyonu yükler.
- 4) Yeni versiyon için gerekli hallerde üye işyerlerine eğitim verilir.
- 5) Yüklenici, PTT'ye ait TEST kartı ile PTT'nin belirttiği oranda değişim yapılan yeni POS üstündeki her uygulamadan satış ve günsonu yaparak test eder.
- 6) Yüklenici, verdiği hizmeti takiben İTF formunu doldurur ve üye işyerine imzalatır.

### 3.6. Ürünler İçin Üye İşyerinde Arıza Giderme ve Değiştirme Hizmetinin Sağlanması:

PTT'nin, Portal yazılım sistemi ile YÜKLENİCİ'ye iş emrinin iletilmesi üzerine, Yüklenici, Ürünler için bakım ve onarım hizmetini, Madde 4.3'te tanımlanan "Çağrıya Yanıt Verme Süresi" başlıklı bölümde belirtilen süreler içinde yerine getirir.

Bu amaçla Yüklenici, Bakım ve Onarım hizmeti verdiği üründe arıza tespit ederse, POS değiştirilmeden giderilebilecek arızalar için gerekli onarım işlemlerini yapar, onarım yapılamaz arızalar için arızalı Ürünü aynı tip/modelde (veya PTT'nin belirleyeceği tip/modelde) ve çalışır durumda bir başka Ürün ile değiştirir, arızalı Ürünü geri alır.

Bakım onarım için gidilen üye işyerindeki varsa diğer POS'larda tespit edilen veya üye işyeri tarafından bildirilen arızalar için aynı işlemleri yapar.



PTT servis hizmetlerinin belirlenen hizmet sürelerinde yerine getirilmesi için Yükleniciye sahada kurulu POS adedinin % 10 u kadar sağlam ve çalışır durumda sahada kurulu POS modeli bazında ayrı olmak kaydı ile POS cihazı ve aksesuarlarını (Adaptör, IP kablo, telefon hat kablosu, Mobil POS Pili, tüm bağlantı kabloları ve benzer tüm gerekli aksesuarlar dahil olmak üzere) Yükleniciye ücretsiz teslim edecektir veya yüklenicinin PTT nin onayı ile temin ettiği aksesuarların ücretini Yükleniciye ödeyecektir.

### **HİZMET SÜRECİ İŞ AKIŞI: (ARIZA GİDERME ve DEĞİŞTİRME)**

- 1) PTT, YÜKLENİCİ'ye Portal yazılım sistemi ile arıza ve değişim iş emrini tek tek veya toplu aktarım şeklinde bildirir.
- 2) Yüklenici üye işyeri bilgilerinin doğru olup olmadığını kontrol eder. Adres kontrollerini yapar. Bilgiler doğru değilse işlem sonuçlandırılır
- 3) Yüklenici, bildirilen adreste arızaya müdahale eder. Gerekliyse Pos cihazı veya aksesuar değişimi yapılır. Pos değişimi yapılmadan önce teknik olarak mümkün ise geri alınacak cihazdan gün sonu alınarak işlemlerin PTT'ye aktarılması sağlanır. (POS cihazı arızalı ise gün sonu yapılamayacaktır)
- 4) Yüklenici, PTT'ye ait TEST kartı ile PTT'nin belirttiği oranda değişim yapılan yeni pos üstündeki her uygulamadan satış ve gün sonu yaparak test eder.
- 5) Yüklenici, POS'a ait Ürünlerin kontrollerini yaparak arıza giderme veya değiştirme işlemini gerçekleştirir. Arızalı posun teslim alımı sırasında tespit edilen eksik parça, kırılma, çatlama, sıvı teması ve benzeri, İmalatçı/İthalatçı Firma'nın garanti koşullarında kapsanmayan kullanıcı kaynaklı hasarları tespit edilirse işbu durum Form'da belirtilir, Form Üye İşyeri'ne imzalatılır. Sıvı teması cihazların içinde bir hasara neden olduysa bu hasar Yüklenici tarafından tespit edilemez ve Yüklenici sorumluluğunda değildir.

#### **3.7. Kullanıcı Eğitiminin Sağlanması:**

Madde 3.2 "Ürünlerin Üye İşyerine Kurulması ve Eğitim Verilmesi" maddesinde tanımlı olan eğitim hizmetinin dışında, kullanıcı eğitimi sağlanması isteği için PTT tarafından Yüklenici Portal Yazılım Sistemi ile iş emri şeklinde bildirir. Üye İşyerlerindeki Kullanıcılara, Ürün kullanım eğitimini sağlar ve PTT tarafından sağlanan Üye İşyeri Kit'ini teslim eder.

#### **3.8. İş Kapama ve Raporlama:**

Yüklenici, işbu Hizmet Bildirimi'nde belirtilen hizmetlerle ilgili yaptığı işleri web servisler aracılığı ile online olarak PTT'nin kullandığı programa transferini sağlayacaktır. WEB servis üzerinde yapılacak geliştirme ve çalışmaları her iki firma kendi sistemlerinde kendileri tamamlayacaktır.

#### **3.9. Proje Yönetimi Hizmetleri**

##### **3.9.1. Proje Yönetimine İlişkin Yüklenici'nin Sorumlulukları;**

- Hizmetlerle ilgili iletişim ve raporlama etkinlikleriyle, prosedürle ve sözleşmeyle ilgili etkinliklere ilişkin bir çerçeve oluşturmak amacıyla Yüklenici bir Proje Yöneticisi atayacaktır.



- Proje Yöneticisi aşağıdakileri gerçekleştirecektir:
- Yüklenici personeli tarafından gerçekleştirilen teknik etkinlikleri koordine edecek ve bunları yönetecektir.
- Aşağıda yer alan "PTT'nin İletişim Sorumlusunun Sorumlulukları" başlıklı bölümde belirtildiği şekilde, PTT'nin İletişim Sorumlusu aracılığıyla taraflar arasında iletişim kuracak ve bu iletişimin etkin olarak yürütülmesini sağlayacaktır;
- PTT'nin proje ekibiyle projenin durumunu gözden geçirmek için önceden planlanan toplantıları düzenli olarak yürütecektir ve durum raporları hazırlayacaktır.

### 3.9.2. PTT'nin İletişim Sorumlusunun Sorumlulukları

- Hizmetler verilmeye başlanmadan önce, PTT, hizmetlerle ilgili tüm iletişimin gönderileceği ve bu Hizmet Bildirimine ilişkin konularda PTT adına hareket etme yetkisine sahip bir kişiyi ("PTT'nin İletişim Sorumlusu") belirleyecektir. PTT'nin İletişim Sorumlusu aşağıdakileri gerçekleştirecektir:
- Hizmet kapsamı içinde varsa, Yüklenici tarafından gönderilen tüm soru formlarını ve denetim listelerini, eline geçtikten sonraki beş (5) işgünü içinde doldurarak geri gönderecektir;
- Yüklenici proje ekibi ile hizmetlere katılan tüm PTT departmanları arasında bir arabirim olarak hizmet verecektir;
- Durum toplantılarına katılacaktır;
- Hizmetleri gerçekleştirmek için Yüklenici'nin gerekli gördüğü tüm geçerli bilgileri, verileri, izinleri, kararları ve onayları, Yüklenici'nin istekte bulunmasından sonraki iki (2) işgünü içinde alacak ve bunları Yüklenici'ye sağlayacaktır;
- Hizmetlerle ilgili sorunların çözülmesine yardımcı olacak ve gerekli olduğunda PTT organizasyonu içinde bu sorunları bir üst seviyeye aktaracaktır.

## 4. HİZMET SÜRESİ

### 4.1. Hizmet Süresi

İşbu Sözleşme'nin 3 numaralı maddesi kapsamında verilen Hizmetler 6 (altı) gün boyunca (09:00-20:00 saatleri arası), esaslı üzerinden sağlanır. Hafta sonu (Pazar günü), bayram tatili gibi günlerde Servisler Nöbetçi servis personeli tarafından sağlanmaktadır. Açılan iş emirleri bölge müdahale sürelerine göre açıldığı saat itibaren SLA süresine göre 24-48-72 saat içerisinde müdahalelerin tamamlanması gerekmektedir.

### 4.2. Çağrı Bildirimi

PTT Yüklenici'ye bireysel veya toplu iş isteği (rutin işlerin dışında) aktarımlarını eş zamanlı olarak portal yazılım üzerinden takip edilir ve kayıt altına alınır.

PTT, taleplerini olağanüstü durumlarda aşağıda belirtilen merkeze iletmek koşuluyla hizmet isteğinde bulunur.

\*E-Mail adresi: .....@....."

\*Telefon Numarası: .....

Yüklenici, PTT'den Hizmetlere ilişkin bir istek geldiğinde, Hizmet istenen Ürünün veya Üye İşyerinin bulunduğu bölgeyi dikkate alarak, Çağrıya Yanıt Verme Süreleri içinde hizmet isteğine ilişkin PTT çağrısını yönlendirir ve izler.

PTT, bu formları isterse, Yüklenici ile karar vereceği bir formatta, yukarıda belirtilen e-mail adresine elektronik olarak da iletebilecektir.

#### **4.3. Çağrıya Yanıt Verme Süresi:**

Saha hizmetleri müdahale süreleri başlangıcı;

Yüklenici, "Hizmetler" başlıklı bölümde aksi belirtilmedikçe, bu Hizmet Bildirimi kapsamındaki hizmetleri, EK 2 hizmet merkezleri dokümanında verilen sürelerde yerine getirmeyi kabul eder.

#### **4.4. Hizmet Servis Seviyeleri**

Yüklenici, PTT tarafından açılan projeli ve özel takip edilen işler ayrı olmak üzere çağrılarının en az %95 'ine işbu Hizmet Bildiriminin 4.3 maddesinde belirtilen çağrıya yanıt verme süreleri dahilinde hizmet verecektir.

Yüklenici 'nin kontrolü dışında oluşan sebeplerden dolayı yaşanan gecikmeler (örneğin Doğal Afet, Yanlış Bilgilendirme, Terör Olayları, ya da PTT'den kaynaklanan gecikmeler) çağrıya yanıt verme süresi dışında değerlendirilecektir.

#### **4.5 Hizmet Merkezleri**

İşbu Hizmet Bildirimindeki hizmetler Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki lokasyonlara sağlanacak olup, Yüklenici'den istenen Hizmet Merkezlerinin listesi ve SLA süreleri EK 2'de tanımlanmıştır.





## 5. YÜKLENİCİ'NİN DİĞER SORUMLULUKLARI

- 5.1. Yüklenici, Hizmet Bildirimi kapsamında Madde 3'te tanımlanan Hizmetleri, Madde 4'te tanımlanan Çözüm Süreleri içerisinde verir.
- 5.2. Yüklenici, Hizmet Bildirimi kapsamındaki hizmetler ile ilgili olarak PTT'nin YÜKLENİCİ'ye aktardığı Ürün ve Malzemeyi, PTT'nin beklentilerine uygun olarak korur; Hizmet Bildirimi'nin sona ermesi durumunda stoklarda kalan Ürün ve Malzemeyi ve bu hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla PTT'ye veya PTT tarafından bildirilen firmaya 30 gün içerisinde iade eder.
- 5.3. Yüklenici, kendi firmasında Üye İşyeri veri tabanının tutulacağı ortam ve yedekleme sistemini hazırlar.
- 5.4. Yüklenici, hizmetler konusunda PTT ile iletişim kuracak elemanlarının isim ve sorumluluklarını (yedekleriyle beraber) , bu isim ve sorumluluklarda değişiklik olması durumunda, bu değişiklikleri PTT'ye en kısa sürede bildirir.
- 5.5. Yüklenici ve PTT, bu Hizmet Bildiriminin imza tarihinden sonraki en geç 1 (bir) ay içinde gerçekleşen tüm işlemleri ve stoklara ait raporlamaları online olarak anlık yaparlar.
- 5.6. Yüklenici, aksi bir bildirim veya talep yapmadıkça POS içinde bulunan SAM (hafıza) kartları çıkarılmayacaktır. Arıza onarımları için üreticilerine gönderilen POS cihazlarında bulunan SAM veya SİM kartları üretici veya onarım yapacak servis sorumluluğundadır. Üreticiye onarım için gönderilen cihazlarda bulunan SAM veya SİM hat takibi Yüklenici sorumluluğundadır.
- 5.7. PTT talebi doğrultusunda arızaya müdahale sonrasında alınan POS'ların içinde bulunan, ya da Üye işyerinde çalışan POS üzerinden değiştirmek suretiyle alınan SAM (hafıza) kartlar, PTT tarafından temin edilecek ayrı bir form ile teslimi sağlanacaktır.
- 5.8. M2M data hatları pos kurulumunda cihazlar ile birlikte Yüklenici tarafından üye işyerlerine sağlanacaktır. M2M data hatları M2M data hat bedeli dahil olan aylık bakım bedeli fiyatlandırma kalemi kapsamında olup, Yüklenici tarafından ayrıca ücret talebinde bulunulmayacaktır. PTT tarafından M2M data hattın farklı bir operatörden sağlanması talep edilebilecek ve bu talep Yüklenici tarafından karşılanacaktır. İşyerinde M2M hat kaynaklı sorun yaşanması halinde PTT kayıt açarak Yükleniciden M2M hattın ve operatörün değiştirilmesini talep edebilecektir. M2M hatların operatör değişikliği için değişiminin PTT tarafından talebi halinde M2M hat değişiklik bedeli kalemi üzerinden ödeme yapılacaktır.
- 5.9. Adsl POS kurulumu yapılacaksa M2M data hat bedeli hariç fiyat kalemi üzerinden hak ediş yapılacaktır.
- 5.10. Yüklenici tarafından Üretici firmaya onarım için gönderilen cihazlar mutabık kalınan sürelerle PTT'ye raporlanacaktır.
- 5.11. Yüklenici tarafından arıza kayıtları için sağlanacak olan sistemin erişilebilirlik seviyesi ise aylık olarak %98'in altında olmayacak.
- 5.12. Yüklenici PTT tarafından istenecek olan bütün raporları bilabedel karşılayacaktır. (SLA sürelerine göre her iş emri bazında aylık/haftalık rapor , Haftalık olarak sorunlu kapama raporları, sahada her emri kapatıldığında kapama emir mail'i gönderilmesi vb.)



## 6. PTT'NİN SORUMLULUKLARI

- 6.1. Hizmet verilecek Üye İşyerlerinin bir listesini elektronik ortamda Yüklenici 'ye sağlar.
- 6.2. Yüklenici'nin sağlayacağı bakım hizmetleri (üreticiye gönderilmesi gereksiz olan, adaptör değişimi gibi işlemlerdir) için Ürünlerin kurulumu, programların yüklenmesi gibi mevcut teknik deneyimini ve kullanmakta olduğu versiyon yükleme özel kitlerini ve kaynak bilgilerini Yüklenici 'ye ücretsiz sağlayacaktır.
- 6.3. Kullanmakta olduğu Üye İşyeri Kitini ve POS rulolarını Yüklenici'ye ücretsiz sağlar veya Yüklenici'den ücreti karşılığında tedarik eder.
- 6.4. Veritabanı oluşturulabilmesi için kayıt deseni ve aktarılacak medya ile örnek gönderimini ve bu entegrasyonların yapılması için kendi tarafındaki kaynağı Yüklenici 'ye sağlayacaktır.
- 6.5. Hizmetler konusunda Yüklenici ile iletişim kuracak elemanlarının isim ve sorumluluklarını; bu isim ve sorumluluklarda değişiklik olması durumunda bu değişiklikleri; Yüklenici 'nin hizmetler ile ilgili olarak arayabileceği telefon ve faks numaraları ile 'EMAIL adresini Yüklenici 'ye yazılı olarak bildirir.
- 6.6. Yüklenici'nin hizmetlerin sağlanması konusunda görevlendireceği teknik elemanlar ile Ürünler'de kalan bilgileri aktarma, programın yeni baskılarını yükleme ve kullanıcı eğitim esasları vb. teknik konularda ücretsiz eğitim sağlayacaktır.
- 6.7. PTT, Yüklenici'nin sözleşme kapsamında olan hizmetlerini kesintisiz sağlayabilmesi için gerekli ürünleri, ürünlere özel ek donanımları, Adaptör, IP kablo, telefon hat kablosu ve benzeri aksesuarları, ücretsiz olarak, bilgi birikimini, teknik tecrübesi ile yedek ürünleri yeterli miktarda ve çalışır durumda ücretsiz olarak sağlayacaktır. Söz konusu aksesuarları PTT istemesi halinde bedelini ödemek kaydıyla Yüklenici'den tedarik edebilir.
- 6.8. Bu Hizmet Bildirimi 'nin imzalanması üzerine, Üye İşyerlerinde kurulu olan tüm Ürünlerin (İmalatçı/İthalatçı Firmanın garantisi kapsamında olan ve olmayan) adedini, yazılı olarak Yüklenici 'ye bildirir.
- 6.9. Ürünlerin test edilmesi için test terminal üye ve id no'su, KEY yükleme aparatları, KEY yükleme cihazlarını ve ayrıca test aparatlarını Yüklenici 'ye ücretsiz sağlar.
- 6.10. Üye işyeri envanter bilgilerinin doğru olarak Yüklenici 'ye iletilmesinden sorumludur.
- 6.11. Kurulu bulunan toplam parkur adedini oluşturan her bir Pos modeli için toplam adedin %10'u kadar ürünün arıza çağrılarının karşılanabilmesi için stoklarda bulunmasından sorumludur. Stoklarda bulunan ürün adedi %10'un (altına düştüğünde "Çağrıya Yanıt Verme Süreleri" kapsam dışında kalacak ve herhangi bir cezai durum oluşmayacaktır. Bu durumda PTT'nin belirleyeceği öncelikler ile ilgili müdahaleler yapılacaktır.





## 7. CEZAI YAPTIRIMLAR

Hizmetlerle ilgili taahhüt edilen süre, şart ve programlara uyulmaması halinde aşağıdaki maddeler geçerlidir;

**7.1.** Sözleşme kapsamında açılan hizmet taleplerine ilişkin Hizmet Seviye oranlarının hesaplanmasında Portal yazılımı üzerinden hazırlanacak aylık raporlar esas alınacaktır. Hizmet Seviyesi oranı aşağıdaki şekilde hesaplanacaktır:

Gelen Hizmet Talebi Sayısı (Toplam) – Hizmet Seviyesi Altında Kalan Hizmet Talebi Sayısı

Gelen Hizmet Talebi Sayısı (Toplam)

Hizmet seviyesi projeleri işler hariç gelen tüm çağrılar dikkate alınarak hesaplanacak olup hizmet taleplerinin en az %95'ine tanımlanan çağrıya yanıt verme süreleri dahilinde hizmet verilecektir. Cevap verilen hizmet talebi sayısı %95'in altında kalması durumunda SLA başarısız olan her talep için ilgili POS'un aylık bakım bedeli ilgili aydaki faturaya dâhil edilmeyecektir.

**7.2.** Aşağıdaki cezai şartların oluşması sonucu çıkan bedeller ilgili aya ait hizmet faturasının tutarından eksiltilecektir.

Bu Hizmet Bildirimi kapsamındaki hizmetlerin SLA sürelerinden doğacak yükümlülüklerden dolayı 7.2 maddesi kapsamında uygulanabilecek cezalar toplamı ilgili aya ait hizmet bedelinin % 2'sinden fazla olamayacaktır.

Bu Hizmet Bildiriminde öngörülen Cezalar, Hizmet Seviyelerine ilişkin tek ve yegane tazmin yöntemidir. Ceza uygulanacağı belirlenen haller için tazminat talep edilemez ve bu haller, Hizmet Bildirimi'nin feshi için haklı sebep teşkil etmez.

SLA kayıtları arasında ihtilaf söz konusu ise Taraflar arasında mutabakat sağlanıncaya kadar ilgili kayda ilişkin cezai işlem uygulanmayacaktır.

## 8. ÜCRETLER VE ÖDEME

**8.1.** Bu Hizmet Bildirimi kapsamında sağlanan hizmetlere ilişkin ücretler, bu Hizmet Bildirimi'nin ayrılmaz bir parçası olan EK-1'de tanımlanır. EK-1'de belirtilen ücretler, yine EK-1'de belirtilen süreler için geçerli olur.

**8.2.** Yüklenici, hizmetlere ilişkin faturalarını aylık olarak, hizmetlerin sağlandığı her ayın son haftası düzenler. Aylık olarak faturalanacak hizmet ücretlerinin belirlenmesinde, o ay içinde hizmet verilen fatura tarihindeki kurulu Ürün adedi dikkate alınır. Yüklenici, her ay

düzenleyeceği faturanın ekine, fatura bedelini teşkil eden hizmetlerin detaylı dökümünü (hizmetin niteliği, başlangıç ve bitiş sürelerini) ekler.

**8.3.** Fatura PTT tarafından alındığı tarihte muaccel olur. PTT, Yüklenici'nin faturasının taşıdığı tarihten itibaren 30 gün içinde ve aşağıda belirtilen banka adresine ödemeyi kabul eder.

#### **8.4. Ücretlendirme Hizmet Akışı**

**8.4.1.** Yüklenici, ayın ilk gününden son güne kadar olan tüm hizmetleri PTT'ye fatura kesmeden önce mutabakata varmak için raporlar.

**8.4.2.** PTT, mutabakat kontrollerini yaptıktan sonra e-mail ile Yüklenici yetkili personeline mutabık kaldığı işlem adetlerini ve kalmadığı işlem adetlerini bildirir.

**8.4.3.** Yüklenici ile PTT Ücretlendirme konusunda mutabık kaldıktan sonra, mutabık kalınan hizmetlere göre fatura hazırlanır.

**8.4.4.** Ayın ilk haftası PTT'ye gönderilir.

**8.4.5.** Ücret tablosunda yer alan birim fiyatlar üzerinden hakediş aylık olarak yapılacaktır.

### **9. HİZMET BİLDİRİMİ YÜRÜRLÜK TARİHİ, SÜRE VE SONA ERDİRME**

İşbu hizmet bildirimi ve ilgili sözleşmenin süresi imza tarihinden itibaren 1(bir) yıldır. Hizmet Bildirimi sözleşme süresi sona erme tarihinden en az 30 (otuz) gün evvel taraflardan biri feshetmedikçe 6(altı) aylık süre ile uzatılabilir.

Taraflardan biri, diğer tarafa 3 (üç) ay önceden yazılı bildirimde bulunarak bu hizmet bildirimini sona erdirebilir.

Taraflardan birinin bu Hizmet Bildirimi'nin kayıt ve koşullarını yerine getirmemesi durumunda diğer taraf ihlali bildirir ve 45 gün içinde düzeltilmesini yazılı bir bildirimde bulunarak talep eder. İhlal bu süre içinde giderilmezse, zarar gören tarafın yasal hakları saklı kalmak kaydı ile zarar gören taraf bu Hizmet Bildirimi'ni noter vasıtasıyla yazılı bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

Sözleşmenin PTT tarafından sona erdirilmesi durumunda Yüklenici'nin hizmetin sona erdirilmesine kadar PTT'ye verdiği hizmetlerden doğan hakedilmiş hizmetlerin bedelleri, Yüklenici tarafından PTT'ye faturalandırılacaktır.

Nitelikleri gereği bu Hizmet Bildirimi'nin sona erdirilmesi ile sona ermeyen Hizmet Bildirimi hükümleri yerine getirilinceye kadar yürürlükte kalmaya devam eder ve tarafların haleflerini ve devralanlarını bağlar.



## 10. TEBLİGAT ADRESLERİ

Taraflar, sözleşme aşamasında beyan edecekleri adresleri, tebligat adresleri olarak kabul ederler. Bu adreslerde olabilecek değişiklikler, derhal diğer Tarafa yazılı olarak bildirilmelidir. Böyle bir bildirim yapılmadıkça, Taraflar, burada belirtilen adreslerine yapılan ve bu Hizmet Bildirimi'nde belirtilen nitelikleri taşıyan bildirimlerin geçerli olacağını kabul ederler.

## 11. DİĞER HÜKÜMLER

- 11.1. İşbu Sözleşme kapsamında mücbir sebep sayılabilecek haller genel grev, lokavt, savaş, terörist hareketler, deprem, sel gibi doğal afetler, yangın ile sınırlı olup, sayılan hallerin işbu Sözleşme kapsamında mücbir sebep sayılabilmesi için, varlığının ve ortadan kalktığıının resmi makamların ya da meslek odası ya da birliklerin yazısı ile tevsik edilmiş olması gerekmektedir. Mücbir Sebep halinde yükümlülüklerini yerine getirmede gecikecek veya yerine getiremeyecek Taraf durumu derhal diğer Taraf'a yukarıdaki fıkrada belirtilen resmi makamdan aldığı tevsik yazısı ile birlikte yazılı olarak bildirecektir. Mücbir Sebep ortadan kalkar kalkmaz, Sözleşmeye konu yükümlülükleri yerine getirilmesine devam edilecektir. Mücbir sebebin 60 (altmış ) günden fazla sürmesi halinde taraflar işbu Sözleşme'yi herhangi bir ödeme yükümlülüğü olmaksızın feshedebilecektir.
- 11.2. Sözleşme ile ilgili damga vergisi Yüklenici tarafından karşılanacaktır.
- 11.3. İşbu Sözleşmenin uygulamasından doğabilecek her türlü ihtilafta TARAFLAR'ın defter ve mikrofilm, mikrofiş, ses, teyp bantları, bilgi işlem ve bilgisayar vs. kayıtlarının faks kayıt ve yazılarının, H.M.K. madde 199 kapsamında belge olarak değerlendirilerek, geçerli delil olacağını taraflar kabul ederler.
- 11.4. Taraflar, aksine yazılı anlaşmaları olmadıkça işbu Sözleşme'de hiçbir değişiklik ve ilave yapamazlar. Taraflar bu Sözleşme'de yer almayan hususlarla ilgili olarak çıkabilecek sorunları karşılıklı düzenlenecek yazılı ek Sözleşmelerle çözümleneceklerdir.

### EKLER:

EK-1 POS TERMİNALLERİ İÇİN HİZMET BİLDİRİMİ ÜCRETLENDİRME EKI

EK-2 HİZMET MERKEZLERİ

## EK-1 POS TERMİNALLERİ İÇİN HİZMET BİLDİRİMİ ÜCRETLENDİRME EKİ

İlgi Hizmet bildirimi kapsamında yer alan Hizmetler için .... tarihinden itibaren 1 yıl süre ile geçerli olan Hizmet Ücretleri aşağıda belirtilmiştir:

### Hizmetlerin Kapsamı ve Ücretleri:

- 1- İmalatçı ve ithalatçı firmanın garantisi kapsamında olan EFT-POS/Android Pos terminalleri için; m2m data hattı hariç aylık Bakım Ücreti: ..... TL
- 2- İmalatçı ve ithalatçı firmanın garantisi kapsamında olan EFT-POS/Android Pos terminalleri için; APN ve m2m data hattı dahil aylık Bakım Ücreti: ..... TL
- 3- EFT-POS/Android Pos terminallerine yeni versiyon yükleme hizmet ücreti, POS başına: ..... -TL'dir.
- 4- EFT-POS/Android Pos terminallerinin gerialım hizmet ücreti, POS başına: ..... -TL'dir.
- 5- Malzeme Dağıtım Ücreti, Her Üye İşyerine Dağıtım başına: ..... -TL'dir.
- 6- Ürünlerin Üye İşyerlerinde, Değişim ve ADSL Dönüşüm Ücreti, Ürün başına: .... - TL'dir.
- 7- Kuruluş Dışında Verilecek Eğitim Ücreti, Ürün başına: ..... -TL'dir.
- 8- Pinpad ve benzeri cihaz kurulumu ve geri alımı ücreti, Ürün başına: ..... -TL'dir.
- 9- Temassız kart okuyucu kurulumu ve geri alımı ücreti, Ürün başına: ..... -TL'dir.
- 10- Terminal Bilgi Değişimi ve Parametre Yükleme hizmet ücreti, hizmet başına..... - TL'dir.
- 11- Ortak POS Banka veya diğer uygulama ekleme/çıkarma hizmet ücreti, hizmet başına..... -TL'dir.
- 12- Ortak POS Projelerinde Kiracı Banka veya diğer uygulama ücreti Kiracı başına: ..... -TL'dir.
- 13- M2M data hattı değiştirme ücreti: ..... -TL'dir.

(\*) Depolama ücretleri bilabedel olacaktır.

(\*) Arıza iş emirleri bilabedel karşılanacaktır.

(\*) Münferid POS hizmet ücretinin içerisine ilk kuruluş, kuruluş esnasında verilecek olan kullanıcı eğitimi, kullanım kılavuzu teslimi, 2 (iki) adet POS rulosu teslimi (rulo temini PTT sorumluluğundadır), PTT logolu sticker teslimi varsa reader, simkart, pinpad cihazının kurulumu, hizmet verilen ay içerisinde oluşabilecek tüm arıza çağrılarına müdahaleler, raporlamalar, stok yönetimi & takibi, EFT POS cihazlarının onarımı için ithalatçı firmalara teslimi, onarımlarının takibi ve tekrar operasyona alınması hizmetleri dahildir. (Onarım ücretleri dahil değildir.)

Taraflar, bu Ek'in, ilgi Hizmet bildiriminin ve ilgi sözleşmenin bu Ek'in içerdiği Hizmetlerle ilgili olarak taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturduğunu kabul ederler. Bu Ek ile ilgi Hizmet Bildirimi arasında bir çelişki olduğunda bu Ek geçerli olur.



**EK-2 HİZMET MERKEZLERİ**

24 SAATLİK HİZMET SAYISI		48 SAATLİK HİZMET SAYISI		72 SAATLİK HİZMET SAYISI	
37		39		5	
İL PLAKA KODU	MÜŞTERİ	.....	İL PLAKA KODU	MÜŞTERİ	.....
	İLADI	.....		İLADI	..
		SLA SÜRESİ			SLA SÜRESİ
1	ADANA	24	2	ADİYAMAN	48
3	AFYON	24	4	AGRI	48
6	ANKARA	24	5	AMASYA	48
7	ANTALYA	24	8	ARTVIN	48
10	BALIKESIR	24	9	AYDIN	48
13	BITLIS	48	11	BILECIK	48
14	BOLU	24	12	BINGÖL	48
16	BURSA	24	15	BURDUR	48
17	CANAKKALE	24	18	CANKIRI	48
19	CORUM	24	22	EDIRNE	48
20	DENIZLI	24	23	ELAZIG	48
21	DIYARBAKIR	24	24	ERZINCAN	48
25	ERZURUM	48	28	GIRESUN	48
26	ESKISEHIR	24	29	GUMUSHANE	48
27	GAZIANTEP	24	30	HAKKARİ	72
31	HATAY	24	39	KIRKLARELI	48


*Handwritten signature and initials in blue ink.*

32	ISPARTA	24	46	KAHRAMANMARA Ş	48
33	ICEL	24	49	MUS	48
34	ISTANBUL	24	50	NEVSEHIR	48
35	IZMIR	24	51	NIGDE	48
36	KARS	48	54	SAKARYA	48
37	KASTAMONU	24	56	SIIRT	72
38	KAYSERİ	24	57	SINOP	48
40	KIRSEHIR	24	58	SIVAS	48
41	KOCAELI	24	60	TOKAT	48
42	KONYA	24	62	TUNCELI	48
43	KUTAHYA	24	66	YOZGAT	48
44	MALATYA	24	69	BAYBURT	48
45	MANISA	24	70	KARAMAN	48
47	MARDIN	48	71	KIRIKKALE	48
48	MUGLA	24	72	BATMAN	48
52	ORDU	24	73	SIRNAK	72
53	RIZE	24	74	BARTIN	48
55	SAMSUN	24	75	ARDAHAN	72
59	TEKIRDAG	24	76	IGDIR	72
61	TRABZON	24	78	KARABUK	48
63	SANLIURFA	24	79	KILIS	48


*[Handwritten signatures and marks]*




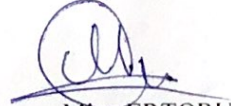
64	USAK	24	80	OSMANIYE	48
65	VAN	48	81	DUZCE	48
67	ZONGULDAK	24			
68	AKSARAY	24			
77	YALOVA	24			

  
Selçuk EŞER  
Daire Başkan Yardımcısı


  
Emre KOÇAKOĞLU  
Teknik Müdür V.

  
Barış ATAKAN  
Şef

  
Ayhan YAĞCI  
Gişe ve Büro Görevlisi

  
Mine ERTORUN  
Mühendis

  
Zühal FATOĞLU  
Mühendis

  
Ceren COŞKUN  
Tekniker