



# BİLGİSAYAR BAKIM ANLAŞMASI SÖZLEŞMESİ

Kurumsal Bilgi İşlem Destek, Bakım ve Danışmanlık Hizmetleri

Sözleşme No: [.....] Tarih: [.. / .. / 2026]

Bu doküman, bilgisayar bakım anlaşması kapsamında tarafların hak ve yükümlülüklerini, hizmet kapsamını, müdahale sürelerini, ödeme koşullarını, gizlilik ve KVKK hükümlerini düzenlemek amacıyla hazırlanmış sözleşme taslağıdır.

Web Sitesi	<a href="https://bipart.com.tr">https://bipart.com.tr</a>
Fiyat ve Paket Bilgisi	<a href="https://bipart.com.tr/hizmetler/bilgisayar-bakim-anlasmasi/">https://bipart.com.tr/hizmetler/bilgisayar-bakim-anlasmasi/</a>
İletişim	0 (850) 304 57 95   info@bipart.com.tr

## 1. Taraflar

İşbu Bilgisayar Bakım Anlaşması Sözleşmesi (“Sözleşme”), aşağıda bilgileri yer alan Hizmet Veren ile Hizmet Alan arasında, Sözleşme’de belirtilen şartlar çerçevesinde bilgi işlem bakım, teknik destek ve danışmanlık hizmetlerinin sağlanması amacıyla düzenlenmiştir.

### 1.1. Hizmet Veren

<b>Ticari Unvan / Marka</b>	Bipart Teknoloji - Kurumsal Bilgi İşlem Danışmanlık Hizmetleri
<b>Adres</b>	Kayışdağı Mah. Akyazı Cad. No:33 As İş Merkezi Kat:2 D:21-23 34755 Ataşehir / İstanbul
<b>Telefon</b>	0 (850) 304 57 95
<b>E-posta</b>	info@bipart.com.tr
<b>Web</b>	https://bipart.com.tr
<b>Vergi Dairesi / Vergi No</b>	[.....]
<b>Yetkili Kişi</b>	[.....]

### 1.2. Hizmet Alan

<b>Ticari Unvan / Ad Soyad</b>	[.....]
<b>Adres</b>	[.....]
<b>Telefon</b>	[.....]
<b>E-posta</b>	[.....]
<b>Vergi Dairesi / Vergi No</b>	[.....]
<b>Yetkili Kişi</b>	[.....]

## 2. Sözleşmenin Konusu

Bu Sözleşme’nin konusu; Hizmet Alan’ın bilgisayar, çevre birimi, ağ, sunucu, yedekleme, güvenlik, e-posta/bulut ve benzeri bilgi işlem altyapısına ilişkin bakım, teknik destek, arıza müdahalesi, danışmanlık ve raporlama hizmetlerinin kapsamını, hizmet koşullarını, ücretlendirme esaslarını ve tarafların sorumluluklarını belirlemektir.

## 3. Tanımlar

- Bakım Hizmeti: Donanım, yazılım ve sistemlerin sağlıklı çalışmasını desteklemek amacıyla yapılan kontrol, düzenleme, güncelleme, iyileştirme ve raporlama faaliyetleridir.
- Arıza: Hizmet Alan’ın iş süreçlerini etkileyen donanım, yazılım, ağ, internet, sunucu, yazıcı, yedekleme veya güvenlik kaynaklı teknik aksaklıklardır.
- Ticket / Talep Kaydı: Hizmet Alan tarafından telefon, e-posta, WhatsApp, uzaktan destek aracı veya destek sistemi üzerinden iletilen ve takip numarasıyla izlenen destek talebidir.
- Yerinde Müdahale: Uzaktan çözülemeyen veya yerinde işlem gerektiren arızalar için Hizmet Veren personelinin Hizmet Alan lokasyonunda destek sağlamasıdır.
- Öncelik Seviyesi: Talebin iş sürekliliğine etkisine göre kritik, yüksek, orta veya düşük şeklinde sınıflandırılmasıdır.

#### 4. Hizmet Kapsamı

Hizmet kapsamı, taraflarca seçilen paket, ek protokol veya teklif formunda belirtilen cihaz sayısı, lokasyon, kullanıcı sayısı ve sistem bileşenleriyle sınırlıdır. Aşağıdaki maddeler, aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça bilgisayar bakım anlaşmasının genel kapsamını oluşturur.

##### 4.1. Destek ve Bakım Hizmetleri

1. Masaüstü ve dizüstü bilgisayarların temel donanım/yazılım kontrollerinin yapılması.
2. İşletim sistemi, sürücü, ofis yazılımları ve temel uygulama sorunlarının incelenmesi.
3. Yazıcı, tarayıcı, ağ cihazı, IP telefon ve benzeri çevre birimleri için temel kullanıcı desteği verilmesi.
4. Kullanıcı hesapları, e-posta istemcileri, paylaşım klasörleri ve erişim yetkileri için destek sağlanması.
5. Ağ bağlantısı, kablosuz ağ, switch, modem/router ve firewall kaynaklı temel bağlantı sorunlarının ön incelemesinin yapılması.
6. Sunucu, NAS, yedekleme, güvenlik yazılımı, antivirüs ve bulut servisleriyle ilgili temel kontrollerin yapılması.
7. Düzenli bakım ziyaretlerinde genel sistem sağlığı, disk doluluk oranları, güvenlik uyarıları, yedekleme durumu ve kritik servislerin kontrol edilmesi.
8. Aylık veya dönemsel destek talepleri ve bakım faaliyetleri hakkında özet rapor sunulması.

##### 4.2. Talep Yönetimi ve İletişim Kanalları

9. Destek talepleri, öncelikle ticket sistemi/e-posta/telefon/WhatsApp/uzaktan destek kanalları üzerinden alınır.
10. Her talep, iş etkisine göre önceliklendirilir ve gerekli görülürse yerinde müdahaleye dönüştürülür.
11. Hizmet Alan, talebin doğru sınıflandırılması için arıza belirtilerini, etkilenen kullanıcı/cihaz bilgisini ve mümkünse ekran görüntülerini paylaşır.
12. Uzaktan bağlantı gerektiren işlemlerde Hizmet Alan'ın yetkili personeli tarafından gerekli izinlerin verilmesi gerekir.

##### 4.3. Kapsam Dışı Hizmetler

13. Donanım parçası, lisans, sarf malzemesi, kablo, adaptör, yedek parça ve üçüncü taraf yazılım bedelleri.
14. Elektrik, jeneratör, UPS aküsü, bina içi kablolama, kamera sistemi, zayıf akım ve fiziksel altyapı işleri; ayrıca teklif edilmedikçe kapsam dışıdır.
15. Yeni sunucu kurulumu, firewall yapılandırması, büyük ölçekli ağ tasarımı, veri kurtarma, siber güvenlik penetrasyon testi, ISO/uyumluluk danışmanlığı ve yazılım geliştirme işleri ayrıca fiyatlandırılır.
16. Lisanssız, kırılmış veya üretici desteği sona ermiş yazılımlar üzerinde oluşan sorunlar için Hizmet Veren sonuç garantisi vermez.
17. Hizmet Alan personelinin yetkisiz müdahalesi, fiziksel hasar, sıvı teması, elektriksel dalgalanma, doğal afet, hırsızlık veya kullanıcı hatası kaynaklı maliyetler kapsam dışıdır.

## 5. Hizmet Seviyesi ve Müdahale Süreleri

Aşağıdaki süreler hedef hizmet seviyesidir. Süreler; çalışma saatleri, lokasyon uzaklığı, erişim izinleri, üçüncü taraf servislerin yanıtı, yedek parça/lisans temini ve mücbir sebepler gibi koşullara bağlı olarak değişebilir. Taraflar farklı SLA koşullarını teklif veya ek protokol ile ayrıca belirleyebilir.

Öncelik	Örnek Durum	İlk Yanıt Hedefi	Uzaktan Müdahale	Yerinde Müdahale Hedefi
Kritik	Sunucu, internet, firewall, ana sistem veya çoklu kullanıcı çalışamaz durumda.	15 dk	1 saat içinde	4 saat içinde / uygun en erken zaman
Yüksek	Bir departmanı veya kritik kullanıcıyı etkileyen iş kesintisi.	30 dk	2 saat içinde	Aynı iş günü içinde
Orta	Tekil kullanıcı/cihaz sorunu, yazıcı, e-posta, uygulama problemi.	2 saat	Aynı iş günü içinde	1-2 iş günü içinde
Düşük	Bilgi talebi, küçük ayar, kullanıcı yönlendirme, planlı işlem.	1 iş günü	Planlamaya göre	Planlamaya göre

## 6. Çalışma Saatleri

Standart hizmet saatleri Pazartesi - Cuma 09:00 - 18:00 arasındadır. Resmi tatiller, hafta sonları ve mesai dışı talepler ayrıca ücretlendirilebilir veya seçilen bakım paketine göre farklı koşullara tabi olabilir. Kritik sistemler için 7/24 teknik destek kapsamı ayrıca teklif veya ek protokol ile belirlenir.

## 7. Hizmet Veren'in Yükümlülükleri

- Hizmetleri mesleki özen, makul teknik standartlar ve iyi niyet kurallarına uygun şekilde yürütmek.
- Destek taleplerini kayıt altına almak, önceliklendirmek ve mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırmak.
- Hizmet Alan'a ait sistemlere erişimde gizlilik, veri güvenliği ve yetkilendirme kurallarına uymak.
- Bakım sırasında tespit edilen riskleri ve önerilen iyileştirmeleri Hizmet Alan'a bildirmek.
- Kapsam dışı iş veya maliyet doğması halinde mümkün olduğunca önceden bilgilendirme yapmak.
- Hizmet Alan'ın yazılı onayı olmadan kritik sistemlerde kalıcı konfigürasyon değişikliği yapmamak.

## 8. Hizmet Alan'ın Yükümlülükleri

- Destek için gerekli cihaz, sistem, kullanıcı, lisans, erişim ve yetki bilgilerini eksiksiz sağlamak.
- Lisanssız yazılım kullanmamak; lisans, abonelik ve üretici destek süreçlerinden doğan sorumlulukları yerine getirmek.
- Yedekleme, veri saklama ve kritik bilgi güvenliği politikaları konusunda Hizmet Veren'e doğru bilgi vermek.
- Hizmet Veren personelinin yerinde müdahale yapabilmesi için makul çalışma ortamı, erişim ve güvenlik koşullarını sağlamak.
- Fatura ve ödeme yükümlülüklerini sözleşmede belirtilen sürelerde yerine getirmek.
- Kendi personeli veya üçüncü kişilerce yapılan yetkisiz müdahalelerden kaynaklanan arıza ve zararlardan sorumlu olmak.

## 9. Ücretlendirme ve Ödeme Koşulları

Hizmet bedeli; cihaz/kullanıcı sayısı, lokasyon, hizmet saatleri, destek kapsamı ve seçilen pakete göre belirlenir. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça hizmet bedeline KDV dahil değildir. Bakım anlaşması kapsamında olmayan ek hizmetler, yedek parça, lisans, sarf malzemesi ve üçüncü taraf servis bedelleri ayrıca faturalandırılır.

Aylık Hizmet Bedeli	[.....] TL + KDV
Sözleşme Süresi	[12] ay / [.....]

<b>Fatura Dönemi</b>	[Aylık / 3 Aylık / Yıllık]
<b>Ödeme Vadesi</b>	Fatura tarihinden itibaren [7 / 15 / 30] gün
<b>Yerinde Ek Mesai / Mesai Dışı Hizmet</b>	[.....] TL + KDV / saat veya ayrıca teklif
<b>Ek Cihaz / Kullanıcı Birim Bedeli</b>	[.....] TL + KDV

## 10. Yedek Parça, Lisans ve Üçüncü Taraf Servisler

Yedek parça, lisans, abonelik, donanım, sarf malzemesi, kargo, üretici servis bedeli ve üçüncü taraf hizmet maliyetleri Hizmet Alan'a aittir. Hizmet Veren, Hizmet Alan adına fiyat araştırması, tedarik yönlendirmesi veya kurulum desteği sağlayabilir; ancak üçüncü taraf ürün/hizmetlerin üretici garantisi, lisans politikası, teslim süresi veya servis kalitesi üzerinde doğrudan sorumluluk üstlenmez.

## 11. Veri Güvenliği, Yedekleme ve KVKK

Hizmet Veren, hizmetin ifası sırasında eriştiği kişisel verileri ve ticari bilgileri yalnızca hizmetin gerektirdiği ölçüde işler. Taraflar, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında kendi rollerine uygun gerekli teknik ve idari tedbirleri almakla yükümlüdür. Hizmet Alan; yedekleme politikalarının oluşturulması, kritik verilerin belirlenmesi, veri saklama süreleri ve yedeklerin geri dönüş testleri konusunda nihai karar ve onay sorumluluğunu taşır. Hizmet Veren, yedekleme altyapısını kurma veya kontrol etme hizmeti verse dahi, Hizmet Alan'ın yazılı onayı dışında veri silme, kalıcı taşıma veya imha işlemi yapmaz.

## 12. Gizlilik

Taraflar, sözleşme süresince veya sözleşmenin sona ermesinden sonra öğrendikleri ticari sır, fiyat, müşteri bilgisi, teknik bilgi, şifre, erişim bilgisi, sistem konfigürasyonu, yazılım, belge, rapor ve benzeri gizli bilgileri üçüncü kişilerle paylaşamaz. Yasal zorunluluklar, mahkeme/idari makam talepleri ve tarafların yazılı onayı bu hükmün istisnasıdır.

## 13. Şifre ve Yetki Yönetimi

- Admin, sunucu, firewall, bulut paneli, e-posta paneli ve benzeri kritik erişim bilgilerinin yönetimi tarafların ortak mutabakatıyla yapılır.
- Hizmet Alan, çalışan değişikliği, görev sonlandırma veya güvenlik riski halinde erişim yetkilerinin kaldırılması için Hizmet Veren'i gecikmeden bilgilendirir.
- Hizmet Veren personeli, kendisine tahsis edilen erişim bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşamaz ve görev gereği olmayan sistemlere erişemez.
- Kritik sistemlerde mümkün olduğunda kişiye özel kullanıcı, çok faktörlü kimlik doğrulama ve log kayıtları tercih edilir.

## 14. Sorumluluğun Sınırları

Hizmet Veren, hizmetleri makul teknik özenle sunmakla yükümlüdür; ancak internet servis sağlayıcı kesintileri, üretici/servis sağlayıcı arızaları, lisans sorunları, kullanıcı hatası, yetkisiz müdahale, kötü amaçlı yazılım, elektriksel sorun, doğal afet, mücbir sebep veya Hizmet Alan'ın yedekleme/erişim/lisans eksikliklerinden kaynaklanan dolaylı zararlardan sorumlu tutulamaz. Taraflarca ayrıca yazılı olarak kararlaştırılmadıkça Hizmet Veren'in toplam mali sorumluluğu, son üç ayda tahsil edilen bakım hizmeti bedeliyle sınırlıdır.

## 15. Sözleşme Süresi, Yenileme ve Fesih

Sözleşme, imza tarihinde yürürlüğe girer ve aksi belirtilmedikçe [12] ay süreyle geçerlidir. Taraflardan biri, sözleşme bitiminden en az [30] gün önce yazılı fesih bildiriminde bulunmadığı takdirde sözleşme aynı koşullarla yenilenebilir. Taraflardan herhangi biri sözleşmeye aykırılığı yazılı bildirimden itibaren [15] gün içinde gidermediği takdirde diğer taraf sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir. Ödeme gecikmesinin [15] günü aşması halinde Hizmet Veren, hizmetleri askıya alma veya sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir.

## 16. Devir, Alt Yüklenici ve Personel

Taraflar, diğer tarafın yazılı onayı olmadan bu Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini üçüncü kişilere devredemez. Hizmet Veren, hizmetin niteliği gerektirdiğinde uzman alt yüklenici veya üretici servisinden destek alabilir; bu durumda gizlilik ve veri güvenliği yükümlülüklerinin korunması için gerekli tedbirleri alır.

## 17. Mücbir Sebep

Doğal afet, yangın, sel, deprem, savaş, salgın, grev, internet/elektrik altyapı kesintisi, kamu otoritesi kararları, siber saldırı ve tarafların makul kontrolü dışındaki benzer olaylar mücbir sebep sayılır. Mücbir sebep süresince tarafların etkilenen yükümlülükleri askıya alınır.

## 18. Bildirimler

Taraflar arasındaki resmi bildirimler, bu Sözleşme'de belirtilen adreslere yazılı olarak, iadeli taahhütlü posta, noter, kayıtlı elektronik posta veya tarafların kabul ettiği kurumsal e-posta adresleri üzerinden yapılabilir. Adres veya iletişim bilgisi değişiklikleri yazılı olarak bildirilmediği sürece mevcut bilgiler geçerli kabul edilir.

## 19. Uyuşmazlıkların Çözümü

Bu Sözleşme Türk hukukuna tabidir. Taraflar, uyuşmazlıkların öncelikle iyi niyetli görüşmelerle çözülmesi için çaba gösterir. Çözüm sağlanamaması halinde, taraflarca farklı bir yetki yeri belirlenmedikçe İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

## 20. Ekler ve Öncelik Sırası

Bu Sözleşme'nin ekleri, sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır. Ana sözleşme, teklif formu, hizmet paketi, cihaz listesi, fiyat tablosu ve ek protokoller arasında çelişki olması halinde, tarafların son tarihli ve imzalı özel düzenlemesi öncelikli uygulanır.

## 21. Ek-1: Bakım Kontrol Listesi

Kontrol Başlığı	Açıklama	Periyot	Durum/Not
Disk ve depolama kontrolü	Disk doluluk oranı, hata durumu, performans kontrolü	Aylık	
Yedekleme kontrolü	Yedekleme zamanı, hata logları, geri dönüş testi önerisi	Aylık	
Güvenlik kontrolü	Antivirüs/EDR durumu, güvenlik uyarıları, güncellik	Aylık	
Windows/güncelleme kontrolü	Kritik güncellemeler ve yeniden başlatma gereksinimleri	Aylık	
Ağ kontrolü	İnternet, switch, firewall, Wi-Fi temel durum kontrolü	Aylık	
Kullanıcı talepleri	Açık ticketlar, tekrar eden sorunlar, çözüm önerileri	Aylık	
Envanter güncelleme	Yeni/çıkan cihazlar ve kullanıcı değişiklikleri	3 Aylık	

## 22. Linkler ve Bilgilendirme

Güncel fiyat/paket bilgileri ve web sitesi bağlantıları aşağıdadır. Bu bağlantılar bilgilendirme amaçlıdır; taraflar arasındaki bağlayıcı fiyat ve kapsam, imzalı teklif/sözleşme hükümleridir.

Bipart Teknoloji Web Sitesi	<a href="https://bipart.com.tr">https://bipart.com.tr</a>
Bilgisayar Bakım Anlaşması Fiyatları 2026	<a href="https://bipart.com.tr/hizmetler/bilgisayar-bakim-anlasmasi/">https://bipart.com.tr/hizmetler/bilgisayar-bakim-anlasmasi/</a>



### 23. İmza

İşbu Sözleşme, [.. / .. / 2026] tarihinde iki nüsha olarak düzenlenmiş, toplam 23 maddeden oluşmaktadır ve taraflarca okunarak imza altına alınmıştır.

HİZMET VEREN	HİZMET ALAN
Bipart Teknoloji Kurumsal Bilgi İşlem Danışmanlık Hizmetleri	[.....]
Yetkili: [.....]	Yetkili: [.....]
Kaşe / İmza:	Kaşe / İmza:
Tarih: [.. / .. / 2026]	Tarih: [.. / .. / 2026]