

**Değerli Müşterilerimiz;**

**Öncelikle Yeni yılınızı şimdiden kutlar gelecek senenizin bu seneki ticaretinizden daha hayırlı geğmesini temenni ederiz.**

**Mobilteg Mobil Bilişim Teknolojileri Grubu  
San.Tic.Ltd.şti.**

**Uludağ Üniversitesi Ulutek Teknoloji Geliştirme Merkezi K:3 D: 303 Nilüfer / BURSA**

Bildiğiniz gibi programlarımız 3 aylık destek garantisiyle sizler tarafından kullanılmaktadır. Biręok nedenden dolayı program ęalışmaz hale gelebilir. Virüs, kötü elektrik ortamı, bilgisayarın hard diskinin bozulması, bilgisayarda yapılacak değişiklikler, network, modem ve aę bağlantılarının bozulması vb. gibi sebepler bunların en önemlileridir.

Alınacak servislerle problemler giderilmektedir. Problem yaşandığında istenecek servis talepleri zamanında karşılanmayınca, memnun olmayan ve devamlı şikâyet eden, mutsuz bir müşteri kitlesi olmaktadır.

Satıştan elde edilen karla ömür boyu hizmetin sürdüröldüğü hiçbir iş dalı yoktur. Sonradan alınacak hizmetin ücretsiz olması zaten mümkün değildir. Dünyadaki uygulamalarda, bu hizmetler yıllık bakım anlaşması şeklinde yapılmaktadır.

Düzgün hizmeti verecek elemanlar 2 yılda ancak yetişmektedir. İstihdam maliyetinin ne kadar pahalı olduğu da aşıkârdır.

Servis talebinin zamanında karşılanabilmesi için bulundurulması gereken eleman sayısı ve maliyeti; hizmetin gecikmesine veya şikâyete yol açmaktadır. Yıllık maliyet değerlendirmesi firmanın üzerinde ciddi bir gider yükü olmaktadır. Eleman azaltmasına gidildiğinde de yetiştirme maliyeti ęok yüksek olmaktadır. Müşterilerimiz bu bilgi seviyesindeki elemanları kendi bünyelerinde bulundursalar, kendilerine olan maliyetin ne kadar yüksek olduğunu görürler. Böyle bir maliyetten ęok daha ucuza MOBILTEG ile yapılacak yıllık destek bakım anlaşması müşteri açısından ęok daha avantajlı olacaktır.

Bütün müşterilerimizi onlar adına geliştirdiğimiz anlaşma paketlerinden kendileri için en uygun olanını tercih etmeye davet ediyoruz.

## **BAKIM ANLAşMASI YAPMALISINIZ ÇÜNKÜ**

Programdan beklenen faydanın tam olarak elde edilebilmesi için uygulama sahasındaki detaylar ile programdaki uygulamaların örtüşmesini sağlamak sürekli bir destek ihtiyacını doğurur. Teknolojiyi iyi takip eden ve ürünü iyi bilen kişiler tarafından müşterinin yönlendirilmesi gerekir.

Programımızın kullanım haklarını satın alan müşterilerimizin, ilk kurulum dışında destek talepleri devam etmektedir. Program kapsamının çok geniş olması ve uygulama sırasında yaşanacak ihtiyaçların zamanında karşılanması için telefon ile, müşteri yerinde ya da internet ortamında hizmet veren bir firma ile çalışmak çok önemlidir.

Sadece program içerisinde bulunan özelliklerin müşteriye bilgi olarak aktarımının yeterli görülmediği iş dünyasında artık bakım anlaşmaları ve danışmanlık hizmetide verilerek müşteri yönlendirilmektedir. Bu hizmetlerin sizlere sunulması için oluşturulan bilgi birikiminin kıymeti şüphesiz ki çok yüksektir.

Telefonda, yerinde ya da internet ortamında sağlanacak çok küçük bir desteğin, yaşanan stresten çok ucuz olduğunu aklımızdan çıkarmamalıyız. Bu tür hizmetlerin firmanıza hız ve para kazandıracağını unutmamalısınız.

Firmanızda kullanmak üzere birçok yazılım arasından tercih ettiğiniz ürünümüz hem teknolojik olarak, hem uygulama olarak sürekli güncellenmektedir. Teknoloji hızla değişiyor ve yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu fonksiyonlara kavuşturulması gerekiyor. Bu nedenle gelişim süreci sürekli takip edilmekte ve yeni nesil yazılım materyalleri ile zenginleştirilerek en üst seviyede üretim yapılmaktadır.

Müşterilerimizden gelen taleplerin uzman bir kadro ile değerlendirilip, yazılıma ilave edilmesi verilen hizmetin bir başka boyutudur. Ancak çok yüksek bedeller ödeyerek sahip olabileceğiniz özellikler makul ücretler ile hizmetinize sunulmaktadır.

Sektörel değişiklikleri takip ederek mevcut ürünlerimize ilaveler yaptığımız gibi, bu değişikliklere uygun yeni yazılımlar geliştirmeye devam ediyoruz. Sizler ihtiyaç duyduğunuz bir özellik ile birlikte çoğu zaman ürüne eklenmiş olan onlarca farklı özelliklere de sahip oluyorsunuz.

Firmamız müşteri memnuniyetini esas aldığı için yazılım geliştirme noktasında teknolojiyi ve sektörel gelişmeleri yakından takip etmektedir.

Kullanmakta olduğunuz yazılım sizin için çok önemli. Her türlü isteğinize cevap veren programınızın virus, konfigürasyon değişiklikleri, yetkisiz ve bilgisiz kişilerin kullanımı ya da müdahaleleri, network değişiklikleri nedeniyle install kaybı yaşamamak için bilgisayarınıza, el cihazınıza vs. yüklü olan herhangi bir ürünü çok kıymetli bir eşyanızı korur gibi korumalısınız. Teknolojide ki açık noktaları kullanarak programımızı kullanmaya çalışan çok sayıda kaçak kullanımla karşılaşmaktayız. Bu nedenle install talepleri gerek müşteri haklarını gerek firma haklarımızı gözetmek amacı ile makul bir bedel ile ücretlendirilmektedir.

Bakım Anlaşması yapılması bizden almakta olduğunuz ve almaya devam edeceğiniz bu hizmet maliyetlerinizi düşürme ve servis talebinde bulunan birçok firma arasında öncelik almanızı sağlayacaktır.

## **SIZE UYGUN BİR BAKIM ANLAşMAMIZ MUTLAKA VAR**

### **PAKET-1**

Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi

Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda şifre alınmasını kapsar.

Telefon ile destek ve bilgi verilmesi

Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Mobilteg i araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediğı noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriyi yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi. (Tüm yeni dizayn işlemleri bu anlaşma kapsamı dışındadır.)

Uzaktan erişim ihtiyacına Mobilteg Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri çeviremez. İtiraz ettiğı taktirde hizmet alma hakkını yitirir.

### **PAKET-2**

#### **A. Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması**

Yıl içerisinde gelişen teknoloji değışiklikleri.

Programa yapılan yenilik ilaveleri.

Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değışiklikler.

Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değışiklikler. Yeni nesil programlama uygulamaları.

Bilgisayar teknolojilerinin hızla değışmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.

Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değışiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değışiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

B. Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir.

C. Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu taktirde bütünleyen Mobilteg Servis programlarının çalıştırılması

### **PAKET-3**

Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi

Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda sifre alınmasını kapsar.

Telefon ile destek ve bilgi verilmesi

Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Mobilteg' i araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesidir.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediği noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriye yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi. (Tüm dizayn işlemleri bu anlaşma kapsamı dışındadır.)

Uzaktan erişim ihtiyacına Mobilteg Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri çeviremez. İtiraz ettiği taktirde hizmet alma hakkını yitirir.

Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması

Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri.

Programa yapılan yenilik ilaveleri.

Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler.

Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler.

Yeni nesil programlama uygulamaları.

Bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.

Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değişiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değişiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.

Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir.

Müşteriden kaynaklı olarak makine değişikliği ,virüs bulaşması ,format atılması v.b. nedenlerden dolayı programın çalışmaz hale getirilmesi nedeni ile müşteri terminallerine program kurulumunun ihtiyaç olması halinde 2 sefere mahsus olmak üzere ücretsiz olarak yeniden kurulum yapılması.

Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu taktirde bütünleyen Mobilteg Servis programlarının çalıştırılması

**Not :** Bu bakım anlaşmasına tabi olan müşteri belirlenen sayılardaki servis hizmetlerini tamamladıktan sonra almak istediğı servis hizmetleri için Servis Hizmet Tarifesinde bulunan bedellerin %50 sini ödeyerek hizmet almaya hak kazanır.

#### **PAKET-4**

A. Yazılım şifresinin herhangi bir nedenden dolayı yeniden alınmasının gerekmesi

Sözleşme süresi içerisinde geçerlidir. Sınırsız sayıda şifre alınmasını kapsar.

B. Telefon ile destek ve bilgi verilmesi

Müşterinin herhangi bir sebepten dolayı Mobilteg yı araması ve sorularının cevaplandırılarak yönlendirilmesi.

Telefon ile görüşmenin yeterli gelmediğı noktalarda destek personelinin kendi inisiyatifi ile bağlantı yapılmasını uygun görmesi halinde uzaktan müşteri bilgisayarına bağlanmak koşulu ile müşteriye yönlendirmesi ya da sorunu tespit etmesi.

Uzaktan erişim ihtiyacına Mobilteg Yazılım personeli karar verir. Müşteri uzaktan erişim desteğini geri çeviremez. İtiraz ettiği taktirde hizmet alma hakkını yitirir.

C. Versiyon Güncelleme Destek Bakım Anlaşması

Yıl içerisinde gelişen teknoloji değişiklikleri.

Programa yapılan yenilik ilaveleri.

Kullanım kolaylığına uygun yapılmış değişiklikler.

Sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda yazılım dilinde yapılan değişiklikler.

Yeni nesil programlama uygulamaları.

Bilgisayar teknolojilerinin hızla değişmesi ile yazılımların bu teknolojiler ile uyumlu ve hızlı çalışma fonksiyonlarına kavuşturulması.

Muhasebe, Personel, Beyanname, Sabit Kıymetler, İşletme Defteri modüllerinde olabilecek yasal değişiklikler bakım anlaşması kapsamında faydalandırılır. Bu modüller dışındaki her türlü yasal değişiklik ve ilaveler ayrıca ücretlendirilir.

Müşteri bu anlaşma ile genele hazırlanmış ve paket haline getirilmiş yazılımları elde eder.

Aynı işyerine ait farklı adreslerde bulunan bilgisayarlara ilişkin verilecek hizmete mukabil fiyata ilave edilir. Farklı şehirde bulunan şubeler için yol ve konaklama bedelleri ücrete ilave edilecektir.

D. (\*) Anlaşma süresi içerisinde kullanılmak koşulu ile 4 saat eğitim hakkı. En fazla ikiye bölünebilir. Toplamı 4 saati geçemez.

- E. (\*)Müşteriden kaynaklı olarak makine değişikliği, virüs bulaşması ,format atılması v.b. nedenlerden dolayı programın çalışmaz hale getirilmesi nedeni ile müşteri terminallerine program kurulumunun ihtiyaç olması halinde 2 sefere mahsus olmak üzere ücretsiz olarak yeniden kurulum yapılması.
- F. (\*) Müşteri hangi nedenle olursa olsun eğitim, kurulum ya da versiyon yenileme haricinde 4 kez yerinde hizmet hakkını kazanır. Yerinde hizmet verilmesi ile ilgili kararı Mobilteg Yazılım yetkilisi verir.
- G. (\*) Barkod etiket dizaynı-Fatura-İrsaliye-Sipariş Dizaynı-Makbuz Dizaynı-Satış Sözleşmesi ve Senet Basımı Dizaynı-Muhasebe, Personel, Sabit Kıymetler, Beyanname, İşletme Defterinde yasal değişikliklerden kaynaklı dizaynlar bir sefere mahsus yeniden talep edilebilir.

Tekrar yapılan dizaynlar ile ilgili olarak düzenleme talep edilmesi halinde ücret alınır.

- H. Program Bakımlarının yapılması gerekli olduğu taktirde bütünleyen Mobilteg Servis programlarının alıştırılması.

**Not :** Bu bakım anlaşmasına tabi olan müşteri belirlenen sayılardaki servis hizmetlerini tamamladıktan sonra almak istediği servis hizmetleri için Servis Hizmet Tarifesinde bulunan bedellerin %50 sini ödeyerek hizmet almaya hak kazanır.

#### **KURUMSAL PAKET**

Firmanın kullanmış olduğu program ve alınabilecek hizmetler tek tek belirlenerek projelendirilip fiyatlandırma yapılacaktır.

## **SERVİS HİZMET BEDELLERİ**

### **Sadece Versiyon Güncelleme Lisansı Sunucu ve Terminal ve KIOSK Dahil**

Bakım Anlaşmalı Müşterilerde : 850 \$+ KDV dir. Güncellemeler müşteri tarafından yapılır. Yapılan işlemlerde teknik destek gerekirse aşağıdaki hizmet tarifleri geçerlidir.

Bakım Anlaşması olmayan Müşterilerde : 1250 \$+ KDV dir. Güncellemeler Mobilteg tarafından yapılır.

### **El Terminali Sorunlarında**

İlk Servis Hizmetinin Açılış Saati 250\$+ KDV dir. Bundan sonraki Her saat için 75\$+ KDV dir.

### **Sunucu Sorunlarında ve KIOSK Sorunlarında**

İlk Servis Hizmetinin Açılış Saati 250\$+KDV dir. Bundan Sonraki Her Saat için 75\$+ KDV dir.

### **Yeniden Kurulum Hizmeti**

Sunucu Kurulum Hizmeti : 1.250\$+ KDV

El Terminali yada KIOSK Kurulum ücreti El Terminali Başına Açılış Saati 250\$+KDV dir. Bundan Sonraki Her Saat için 75\$ + KDV'dir.

### **İnternet Sunucusu Servis Hizmeti**

Sunucunun yeniden kurulumu: 1250\$+ KDV

SSL Kurulumu :40\$+KDV

Component Kurulumları: 40\$x Component Sayısı

Sitenin Tekrar Aktif edilmesi : 250\$+ kdv

Yerinde Hizmet Bedeli için ayrıca 250\$+ Kdv Hizmet bedeli alınır. Yol Konaklama gideri Müşteriye aittir. Yerinde Kurulum hizmeti için ayrıca her saat için 150\$+ kdv ücret alınır. Yolda geçen geliş ve gidiş süresi bu süreye eklenir.

**Tüm Hizmetlerde Açılış Bedelleri ve 1 Saat Başlangıç Bedeli Aşağıdaki Hesap Numaramıza Peşin olarak yatırılır. Sonraki çıkacak ek süre ve Yol gibi diğer giderler ayrıca fatura edilir ve Peşin olarak ödenir. Mobilteg destek vereceği zamanları kendi belirler. Bakım anlaşması olmayan Müşterilere Mesai saatleri dışında ve hafta sonları destek hizmeti verilmez.**

01.01.2004 Tarihinden itibaren geçerlidir.

**GARANTİ BANKASI BURSA ŞUBESİ TL 032 - 6294223 BURSA**  
IBAN : TR91 0006 2000 0320 0006 2942 23  
**GARANTİ BANKASI BURSA ŞUBESİ EUR 032 - 9088770 BURSA**  
IBAN : TR33 0006 2000 0320 0009 0887 70  
**GARANTİ BANKASI BURSA ŞUBESİ USD 032 - 9088773 BURSA**  
IBAN : TR49 0006 2000 0320 0009 0887 73