

# DESTEK BAKIM SÖZLEŞMESİ

## 1. Taraflar

1. TARAF, hizmeti sağlayacak olan ve Ziya Gökalp Mah. Seyit Onbaşı Cad. No.36 Kat.8 Kapı No.15 Başakşehir /İstanbul, adresinde faaliyet gösteren **CPM YAZILIM A.Ş.** (bundan sonra **CPM** olarak anılacaktır),

2.TARAF, CPM'a ait ürünlerin hizmetini alacak olan Esentepe Mah. Ali Kaya Sk. No:1/1 Polat Plaza B Blok K:10 Bağımsız Bölüm:87 Şişli/İstanbul adresinde faaliyet gösteren **Erbel Mümessillik İhracat ve İthalat A.Ş.** (bundan sonra Erbel olarak anılacaktır) ve beraberce **TARAFLAR** olarak da anılabileceklerdir.

## 2. Sözleşme Konusu

2.1. İş bu sözleşme **Erbel**'in merkez ve şubelerini kapsamaktadır.

2.2. Bu sözleşme, **Erbel**'in yazılım kullanım lisansına sahip olduğu ürünlerine **CPM** tarafından Destek hizmetinin yerine getirilmesi koşullarını ile tarafların hak ve yükümlülüklerini kapsar. CPM Yazılım A.Ş. sözleşme konusu yazılımın sınai mülkiyet hakkına tek başına sahip olup, sözleşme süresince bakım ve yazılım destek hizmetlerini sunma yetki ve becerisine sahip olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

## 3. Destek Hizmeti Kapsamı

3.1. Destek Hizmeti, Lisanslı **CPM** yazılım ürünlerinin işlevlerinin yerine getirilmesini sağlamak amacıyla, bu ürünlerin kullanımı sırasında **Erbel**'in karşılaşılabileceği sorunların **CPM** tarafından telefon desteği, uzak ara bağlantı ve yerinde destek hizmetini ve özel çözümleri kapsamaktadır.

3.2. Şehir dışına destek verilmesi halinde ulaşım, yol, konaklama vb. giderler müşteri tarafından karşılanır.

## 4. Destek Hizmeti Önkoşulları

4.1. Destek Hizmeti, ancak Lisanslı **CPM** yazılım ürünlerinin, Yazılım Lisans Anlaşması ile kullanım hakkına ve **CPM** tarafından desteklenen versiyon, sürüm ve alt-sürümlerine sahip olunması **CPM** tarafından öngörülen asgari özelliklere sahip donanım ve işletim sistemi üzerinde kullanılması durumunda geçerli olacaktır.

## 5. Destek Hizmeti Verilecek Gün ve Saatler

5.1. Destek Hizmeti hafta içi (Pazartesi-Cuma dâhil) her gün saat **09.00 - 17.00** saatleri arasında verilir. Hafta içi mesai saatleri dışındaki saatlerde, acil durumlarda Cumartesi ve Pazar günleri ile resmi tatil günlerinde yerinde destek, telefon desteği veya uzak ara bağlantı yoluyla destek verilir.

5.2. İhtiyaç duyulduğunda (Database ile ilgili güncellemeler vb.) Mesai saatleri dışında çalışılır ise bu durumda işletme bir yetkilisini firmada bulundurmak zorundadır.

5.3. Acil durumlar dışında, hafta içi mesai saatlerinde verilecek destek hizmetinin tarihi ve zamanı randevu ile belirlenecektir.

**ERBEL MÜMESSİLLİK İHRACAT VE İTHALAT A.Ş.**  
No:1/1/87 Şişli / İSTANBUL  
Tel: (0212)438 43 60 (pbx) fax: (0212)438 43 61  
Zincirlikuyu V.D. :3330015433  
Tic.Sic.No:194154 Mersis No:0333001546300015  
Şişli Çarşı Mahallesi 1027 Sokak Sunar  
Nuri Çömü İş ve Alışveriş Merkezi A Blok  
No:18 İç Kapı No:84 Seyhan / ADANA  
Tel: (0322) 458 86 30-31 fax: (0322) 458 72 01  
Tic.Sic.No: 63504 Mersis No:0333001546300026

**CPM YAZILIM ANONİM ŞİRKETİ**  
Ziya Gökalp Mah. Seyit Onbaşı Cad. 5 Plaza  
Kat:8 No:36/15 Başakşehir - İSTANBUL  
İkitelli V.D.:215 003 0529



## 6. Erbel'in Sorumlulukları

6.1. Erbel, Lisanslı CPM yazılım ürünlerinin çalışmasını etkileyebilecek tüm donanım ve işletim sistemi değişikliklerinde CPM'e bildirecektir. Bildirilmeyen durumlarda CPM'in hiçbir sorumluluğu olmadığını taraflar kabul ederler.

6.2. Erbel, Lisanslı CPM yazılım ürünlerinin ve bu ürünlerle oluşturduğu bilgileri gösterildiği şekilde düzenli olarak yedeklerini (back-up) almayı ve orijinal ürünleri muhafaza etmeyi kabul ve taahhüt eder

6.3. Erbel, bu sözleşme ile kazanmış olduğu tüm hak ve sorumlulukları, grup şirketleri ve CPM'in yazılı olarak onay verdiği şirketler hariç olmak üzere hiçbir şekilde özel veya tüzel kişiye ücretli veya ücretsiz devredemez, kiralayamaz, kullanılamaz.

6.4. CPM müşteriye uzak erişim ile bağlanıp gerektiğinde uzaktan destek verebilmesi için 8

## 7. CPM'İN Sorumlulukları

7.1. CPM, Destek Hizmeti'ni yerine getirmek için gerekli personel ve haberleşme altyapısını en iyi durumda sağlamak için azami çabayı gösterecek ve gereken tedbirleri alacaktır.

7.2. CPM, sel, deprem, yangın, grev, lokavt, terörist hareketler gibi kendi iradesi dışındaki mücbir sebeplerden kaynaklanabilecek hizmet gecikmelerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

7.3. Erbel tarafından talep edilecek ek-modüller(lisanslar), programlar, sistemler, bu sözleşme kapsamında değildir. Ayrı olarak ücretlendirilir.

7.4. CPM, Erbel' de oluşabilecek bir sorunu makul süreler içinde gideremediği takdirde Erbel'de ortaya çıkacak olan mali kayıplarından sorumlu olacak ve bu kayıpları tazmin edecektir. CPM , E Belge ve diğer kanuni zorunluluklar ile ilgili uygulama ve bilgileri (E-defter, E-fatura, E-İrsaliye vb) Erbel'e kanun zaman içerisinde mevzuata uygun bir şekilde girmek/yapmak/uygulamak zorunda olup, bu konudan kaynaklanabilecek zararlara karşı sorumludur.

## 8. Bakım Anlaşması Süre, Fiyatı ve Ödeme Şekli

8.1. 01.01.2025 tarihinden itibaren aylık bakım anlaşması kapsamında hizmet verilecektir.

Aşağıda yer alan Aylık Bakım Anlaşması tutarı, her ayın ilk iş günü kesilecek olup kesildiği ay içerisinde 2 Adam Gün kullanım hakkı sunmaktadır. Kullanılmayan Adam Günlerin bir sonraki aya devri sağlanmamaktadır. Aylık 2 Adam Günü aşan durumlarda ise aşan süre güncel liste fiyatı üzerinden ayrıca fatura edilecektir. Aylık Bakım Anlaşması fiyat güncellemesi her yıl Ocak ayında güncellenecek olup 12 Aylık açıklanan tüfe+üfe/2 ortalamasına göre artış yapılacaktır. (Mücbir sebeplerden ve Yüksek Enflasyon, Yıl içerisinde Asgari ücrete ek zam, ekonomik krizler, yüksek piyasa artışları gibi ekonomik sorunlardan kaynaklı CPM yıl içerisinde artış yapma hakkına sahiptir.)

Adam/Gün Süresi	Aylık Ücret Tutarı
Aylık Bakım Anlaşması	29.000 TL+KDV

8.2. Taraflar, sözleşme süresi sona erinceye kadar CPM, Erbel'e sağlayacağı hizmet bedeli ve ödeme şekli olarak aşağıdaki hususları kabul ve imza etmişlerdir.

Tel: (0212)438 43 60 (cbb) fax: (0212)438 43 61

Zincirlikuyu V.D. :3330015463

Tic.Sic.No: 194354 Mersis No: 0339001546300015

Şişli: Çınarlı Mahallesi - Çınarlı Sokak Sunar

Müri Çözümleri İş ve Alışveriş Merkezi A Blok

No:18 İç Kapı No:84 Seyhan / ADANA

Tel: (0322) 458 86 30-31 fax: (0322) 458 72 01

Tic.Sic.No: 63504 Mersis No:0330001546300026

CPM YAZILIM ANONİM ŞİRKETİ

Ziya Gökalp Mah. Beyit Onbaşı Cad. S Plaza

Yat.8 No:56/45 Beşiktaş - İSTANBUL

İkitelli V.D.:215 003 0529



8.3. Bakım anlaşması faturaları aylık olarak kesilmek suretiyle, ödemeler fatura tebliğinden itibaren 15 gün içerisinde aşağıdaki banka hesabına yapılacaktır.

8.4. MÜŞTERİ' nin, belirtilen zamanda hizmet bedelini ödememesi halinde aylık %1 vade farkını kabul ettiği hususunda taraflar anlaşmışlardır.

#### 9. Sözleşmenin Süresi ve Feshine İlişkin Hükümler

9.1. Bu sözleşme 01.01.2025 tarihinden itibaren geçerli olacaktır. İşbu Sözleşme süresinin dolması halinde sözleşme kendiliğinden sona erecek ve tarafların talepleri halinde yeni bir sözleşme yapılacaktır.

9.2. İşbu sözleşmenin şartlarının ihlal edilmesi halinde, sözleşme şartlarını ihlal eden tarafa yapılacak yazılı bildirim müteakip, ilgili taraf en geç 30 (otuz) gün içerisinde ihlal edilen hususları düzeltmediği takdirde diğer taraf yazılı ihbarda bulunmak kaydıyla işbu sözleşmeyi feshetmek hakkına sahiptir.

Bunun dışında **Erbel** her halde 30 gün önceden CPM'e yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebilir.

#### 10. Anlaşmazlıkların Çözümü

10.1. Tarafların işbu sözleşmenin uygulanmasında doğabilecek anlaşmazlıklarının çözümünde İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

#### 11. Mali Yükümlülükler

11.1. İşbu sözleşmenin imzalanmasında doğacak damga vergisi taraflarca %50 oranında ödenecektir.

#### 12. Tebliğat

12.1. İşbu sözleşmede yer alan Taraflar, sözleşmede yer alan hususların yerinde getirilmesi ve gerekli tebligatların yapılabilmesi için yukarıda 1. maddede yazılan adreslerin ticari işletme merkez yasal ikamet adresleri olduğunu, bu adreslere yapılacak tebligatların kendilerine yapılmış sayılacağını kabul ederler. Taraflar bu adresler dışında diğer bir yeri ticari işletme merkezi yasal ikametgah olarak belirleyecek olurlarsa, yeni adreslerini bu değişikliği izleyen en geç 15 (On beş) gün içinde diğer tarafa yazılı olarak bildirmeyi, aksi takdirde yukarıda belirtilen adreslere yapılacak her türlü takibat icrasının ve tebligatın geçerli ve yasal olduğunu kabul ve taahhüt edeler.

İş bu sözleşme 12 (On iki) maddeden ve 4(dört) sayfadan ibaret olup, **ERBEL MÜMESSİLLİK İHRACAT VE İTHALAT A.Ş.** ve **CPM YAZILIM A.Ş.** tarafından tam olarak okunup anlaşıldıktan sonra 2 (iki) nüsha olarak ...3.../...2.../...2025... tarihinde imzalanmış olup taraflara birer nüsha verilmiştir.

**ERBEL MÜMESSİLLİK İHRACAT VE İTHALAT A.Ş.**

**CPM YAZILIM A.Ş.**

**ERBEL MÜMESSİLLİK İHRACAT VE İTHALAT A.Ş.**  
Merkez: Esentepe Mah. Ali Kaya Sk. Folet Plaza B Blok Apt.  
Nispetiye / 34397 Şişli / İSTANBUL  
Tel: (0212) 438 43 00 (pbx) / (0212) 438 43 61  
Zincirlikuyu V.D. : 333 001 1452  
Tic.Sic.No: 154654 Mersis No: 03330001546300045  
Şube: Çınarlı Mahallesi / 1027 Sokak Sunar  
Nuri Çorum İş ve Alışveriş Merkezi A Blok  
No:18 Kat: No:64 Soyhan / ADANA  
Tel: (0322) 458 86 30-31 fax: (0322) 458 72 01  
Tic.Sic.No: 63504 Mersis No: 03330001546300026

**CPM YAZILIM ANONİM ŞİRKETİ**  
Ziya Gökalp Mah. Seyit Onbaşı Cad. S Plaza  
Kat: 5 No: 36/15 Beşiktaş - İSTANBUL  
Tic.Sic.No: 275000 Mersis No: 34300002750000000  
İkitelli V.D.: 215 003 0529