1. **TARAFLAR** 
   1. **....................................<FİRMANIN TAM UNVANI >........................................................**

**Adres :**

**Telefon : Fax :**

**E-mail :**

Yukarıda açık adresi, telefon, fax ve e-mail i bulunan .........................**<FİRMANIN TAM UNVANI >** .............................. bundan sonra MÜŞTERİ olarak anılacaktır.

* 1. **EDM BİLİŞİM SİSTEMLERİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Adres** | **:** Fulya Mh. Büyükdere Cd. No:54/8 Şişli / İstanbul |
| **Tel** | **:** +90 (850) 7236336 |
| **E-mail** | **:** bilgi@edmbilisim.com.tr |

Yukarıda açık adresi, telefon, fax ve e-mail i bulunan **EDM BİLİŞİM SİSTEMLERİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.** bundan sonra EDM BİLİŞİM olarak anılacaktır.

İşbu Sözleşme yukarıda açık unvanları ve adresleri bulunan EDM BİLİŞİM ile MÜŞTERİ arasında müzakere edilerek akdedilmiştir.

Taraflar bu sözleşmede yazılı adreslerinin kanuni tebligat adresleri olduğunu, adres değişikliği yazılı olarak diğer tarafa bildirilmediği sürece bu adreslere yapılacak bildirimlerin, ayrıca tarafların aşağıda belirtilen mail adreslerine yapılacak bildirimlerinde kanunen geçerli tebligatın bütün hukuki sonuçlarını doğuracağını beyan ve kabul etmişlerdir. Ancak sözleşmenin feshine ve diğer tarafı temerrüde düşürmek için yapılacak bildirimlerin mutlaka noterden olması gerekir.

1. **TANIMLAR**

|  |  |
| --- | --- |
| GİB | Gelir İdaresi Başkanlığı |
| Web Servisi | Bilgisayarlar arasında ağ üzerinden etkileşimi ve uyumluluğu sağlayan yazılım sistemi |
| XML | (eXtensible Markup Language) Verinin tanımlanması ve tarif edilmesi için kullanılan genişletilebilir işaretleme dili |
| UBL | E-Faturaların oluşturulduğu ve tutulduğu (Universal Business Language)  Evrensel İş Dili |
| UBL-TR | UBL Türkiye Özelleştirmesi |
| Özel Entegratör | GİB den özel entegrasyon izni almış mükellef |
| Özel Entegrasyon | Başka mükelleflerin faturalarını göndermek ve almak amacıyla bilgi işlem n GİB sistemiyle entegre edilmesi |
| Entegratör | E-Fatura, E-Defter, E-Arşiv Fatura Uygulamasını kendi bilgi işlem sistemini GİB sistemi ile entegre ederek kullanan mükellef |
| XBL-TR | E-Defterlerin oluşturulduğu ve tutulduğu bilgi işlem formatı |
| Özel Entegratör Bilgi İşlem Sistemi | Özel entegratörün başka mükelleflerin e-fatura gönderip alması amacıyla kurduğu yazılım ve donanım altyapısı |

1. **KONU**

Bu sözleşme MÜŞTERİ’nin EDM ürün ve hizmetlerini EK-1 de işaretleyerek ve aynı ekte yazılı bedelini ödeyerek almak istemesi durumunda ilgili hizmetin Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından şart koşulan özelliklerine uygun olarak;

* 1. MÜŞTERİ bünyesinde kurulacak sistem ile gelen ve giden E-Faturalarının ve göndereceği E-Arşiv Faturalarının ilgili web servisler aracılığıyla Gelirler İdaresi Başkanlığı’na aktarılması, arşivlenmesi ve 10 Yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişiminize sunulması,
  2. Ayrıca, EDM Bilişim’in Gelir İdaresi Başkanlığı’ndan onaylı E-Defter uygulamasından MÜŞTERİ’nin istemesi, halinde yararlanması ve 10 Yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişimine sunulması amacıyla hazırlanmıştır.

1. **HİZMETİN TANIMI**

Müşteri’nin sahip olduğu fatura üreten yazılımlardan sağlanan e-fatura ve e-arşiv fatura bilgilerinin, mevzuata uygun olarak alıcısına, GİB sistemleriyle tam uyumlu şekilde ulaştırılması ve saklanması için EDM BİLİŞİM’in geliştirdiği elektronik fatura ve elektronik arşiv fatura servis altyapısının kullandırılmasıdır. Ayrıca, Müşteri’ye gelen ve giden elektronik faturaların izlenebildiği, kabul veya ret işlemlerinin yapılabildiği ayrıca EDM BİLİŞİM’in elektronik fatura ve elektronik arşiv fatura servis altyapısı aracılığı ile geliştirdiği Web Portalinin kullandırılması hizmetidir. Ayrıca Müşterinin talebi halinde müşteri muhasebe sistemlerinden xml, excell vb formatlarla indirilen e-defter bilgilerinin, EDM’nin GİB’den onaylı E-defter yazılımı kullanılarak Müşteri E-Defterlerinin oluşturulması ve beratlarının GİB’den alınması da sözleşme hizmet kapsamındadır. Ayrıca, e-fatura, e-defter ve e-arşiv faturaların 10 Yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişime sunulması da hizmet kapsamındadır.

1. **HİZMETİN İÇERİĞİ VE DETAYLARI**

* 1. EDM BİLİŞİM E-Fatura ve E-Arşiv Fatura servis altyapısı üzerinde çalıştırılan Web Platformu aracılığı ile aşağıda sıralanan işlemlerin yapılması sağlanır:

* + - * Müşteriye göndermek üzere manuel olarak fatura oluşturabilir,
      * Taslak olarak bırakılmış faturaları tamamlayabilir, Taslak faturaları onaylayarak müşterisine gönderebilir, Gelen ve giden faturaları izleyebilir.
      * Gelen ve giden faturaların içeriğini inceleyebilir.
      * Gelen faturaları “Ret” edebilir,
      * Gelen faturaları “Kabul” edebilir,
      * Gelen ve giden faturaları Arşive kaldırabilir,
      * Gönderilmiş faturalarının son durumunu izleyebilir.

* 1. EDM BİLİŞİM E-Defter yazılım altyapısı için aşağıda sıralanan işlemlerin yapılması sağlanır:

* + - * GİB E-Defter Uygulaması Yetkin Yazılım Kılavuzunda referans edilen özellikleri desteklemektedir.
      * MÜŞTERİ sistemlerinde oluşturulan elektronik defter verisi, MÜŞTERİ tarafından temin edilecek mali mühür ile imzalanarak GİB e-defter merkezine gönderilecektir.
      * Yazılımın, MÜŞTERİ sistemleri ile entegrasyonu web servis, excell, ftp vb. protokoller aracılığı ile gerçekleştirilecektir.
      * Yazılım, mali mühür ile imzalama işleminin yanı sıra, elektronik defter verisi üzerinde GİB'in yapılmasını beklediği kontrolleri de eksiksiz olarak yapacaktır.
      * Elektronik defter verileri, kullanıcının belirleyeceği kriterlere göre sınıflandırılabilecektir. Yapılan sınıflandırmaya bağlı olarak, farklı iş birimlerine mail ile bilgilendirme yapılabilecektir.
      * Yazılım, GİB e-defter sistemi ile kesintisiz iletişimde kalabilecek teknik altyapıya sahip olacaktır.
      * EDM, GİB e-defter sisteminde gerçekleşecek mevzuat ve altyapı değişikliklerini GİB tarafından talep edilen sürede yerine getirecektir.
      * EDM tarafından temin edilen yazılım, GİB yeterlilik testlerini başarıyla geçmiş ve uyumluluk onayı almış, platform bağımsız olacaktır.
      * EDM tarafından sağlanacak imzalama/doğrulama yazılımları, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, ilgili yönetmelik ve tebliğlere uygun olacaktır.

1. **TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

* 1. Müşteri, sahip olduğu fatura üreten yazılımında, elektronik fatura, elektronik defter ve elektronik arşiv fatura sürecini yönetmek üzere ihtiyaç duyulan tüm ara yüzlerin geliştirilmesini, var ise kurulmasını, uygulanmasını, çalıştırılmasını, uyarlanmasını ve gerekli donanımı sağlar. Müşteri, bu sorumluluğu yerine getirmemesinden dolayı EDM BİLİŞİM’ in sağlayacağı entegrasyon alt yapısını kullanamamasından EDM BİLİŞİM sorumlu tutulamaz.

* 1. Müşteri, bu hizmet sözleşmesinde belirtilen hizmetlerden faydalanabilmek için teknik altyapı, gereklilik, donanım, yazılım yüklenmesi ve yüklenen yazılımlara ait lisans gereksinimlerini sağlamakla yükümlüdür.

* 1. Bu hizmet sözleşmesinden doğan haklar sadece Müşteri’ye aittir. Müşteri sözleşmeden doğan hak ve alacaklarını üçüncü kişilere devredemez.

* 1. Müşteri, bu hizmet sözleşmesinin sağladığı hizmetlerin kullanımına ilişkin Müşteri’ye verilen özel ve gizli şifre, kullanıcı adı, kullanıcı kodu ve benzeri erişim bilgilerinin başkasına kullandırmayacağını, bu bilgilerin yetkisiz kişilerin eline geçmemesi için gerekli tüm tedbirleri alacağını, bu konuda tüm sorumluluğun kendisinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

* 1. Müşteri, bu sözleşme konusu olan hizmetleri kullanabilmek için kendi bilgi işlem sisteminde bazı bilgisayar programı kodları geliştirmiş ise bu program kodlarının çalıştırılması, çalışır halde tutulması ile bu konuda alınması gereken tüm tedbirlerin alınmasından kendisi sorumludur.

* 1. Müşteri herhangi bir sebeple işbu sözleşme konusu hizmetleri almayı belirli veya belirsiz süre ile durdurma veya sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkına sahip değildir.
  2. EDM Bilişim herhangi bir sebeple işbu sözleşme konusu hizmetleri almayı belirli veya belirsiz süre ile durdurma veya sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkına sahip değildir.

* 1. EDM BİLİŞİM, Gizli Bilgileri sadece bu iş bu sözleşmenin maksadını oluşturan, görüşmelere doğrudan doğruya katılan ve işbu sözleşmenin gereği gibi ifası ile ilgili olan personeli, yetkilileri, danışman ve temsilcileri ile sadece gerekli hallerde paylaşacaktır. EDM BİLİŞİM, söz konusu personeline, yetkililerine, temsilci ve danışmanlarına ifşa edilen bilgilerin gizli mahiyetli bilgiler olduklarını bildirecek ve tüm anılan personel, yetkili, temsilci ve danışmanların işbu sözleşme hüküm ve şartlarına uygun davranmaları için gerekli tedbirleri alacaktır.

* 1. EDM BİLİŞİM, önceden Müşteri'nin yazılı onayını almadan Gizli Bilgileri hiçbir şekilde üçüncü taraflara ifşa etmeyecektir. Gizli Bilgiler sadece sözleşme kapsamında bahsi geçen hizmetlerin yapılması maksadıyla kullanılacaklardır. EDM BİLİŞİM, Gizli Bilgileri başkaca hiçbir amaçla kullanmayacaktır. Yasal mercilerden gelen talepler bu kuralın dışındadır.
  2. EDM BİLİŞİM, müşterinin tercih etmesi ve ücretini ödemesi durumunda e-fatura ve e-defter saklama hizmetlerini İstanbul ve Ankara yedeklemeli olarak verir. Ancak müşterinin EDM BİLİŞİM’ den e-fatura ve e-defter hizmetini kısmen de olsa almaktan vazgeçmesi durumunda EDM BİLİŞİM’ in e-fatura ve e-defter saklama yükümlülüğü ortadan kalkar.

1. **SÖZLEŞME SÜRESİ VE FESİH KOŞULLARI**

* 1. İşbu sözleşmenin süresi taraflarca imza altına alınmasından sonra 3 (üç) yıldır. Ancak taraflarca sözleşme süresi sona ermeden 30 (otuz) gün öncesine kadar fesih ihbarı yapılmadığı takdirde işbu Sözleşme 1 (bir) yıl süre ile aynı şartlarla kendiliğinden uzatılmış sayılır. Bu durumda sözleşme bedeli tekrardan belirlenecektir. Müteakip yıllarda da aynı prosedür uygulanacaktır.

Tarafların işbu Sözleşmede belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, diğer Taraf, yazılı olarak ve mümkünse Kayıtlı Elektronik Posta ile sözleşmeye aykırılık oluşturan durumu belgeleri ile bilgilendirerek sözleşmeyi feshetme hakkında sahip olur. Fesih hakkının kullanılması durumunda, feshe neden olan taraf hiçbir şekilde tazminat talebinde bulunmayacağını ve bu sebeple fesheden tarafın doğmuş veya doğacak zararlarını tazmin edeceğini beyan, kabul ve taahhüt eder. İşbu durumun 15 (on beş) günü aşması halinde Tarafların sözleşmeyi karşı tarafa yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla feshetme hakkı saklıdır.

* 1. Tarafların işbu Sözleşmede belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, diğer Taraf, noterden göndereceği bir bildirim ile yazılı olarak sözleşmeye aykırılık oluşturan durumu da açıkça belirterek 15 gün içinde aykırılığın ortadan kaldırmasını ister. Bu süre içinde aykırılık giderilmez ise yine noterden göndereceği bir bildirim ile sözleşmeyi feshedebilir.
  2. Sözleşmeye aykırı davranışı ile sözleşmenin feshine sebebiyet veren, ya da haklı bir sebebi olmadan sözleşmeyi fesheden taraf, diğer tarafın bu sebeple meydana gelen tüm zararlarını tazmin edecektir. EDM BİLİŞİM’in, fesih tarihinden sözleşme süresinin sonuna kadarki ayların ücretini isteme ve müşterinin sözleşmenin fesih edildiği tarih itibari ile mevcut kontör bakiyesini sıfırlama hakkı vardır.
  3. Fesihten sonra bu sözleşme konusu hizmet içeriğinin, kanun, tebliğ, sirküler veya yönerge ile Müşteri ve EDM BİLİŞİM yüklenmiş olduğu sorumluluklar tarafların kendilerine aittir.

* 1. Saklama hizmetinin fesih durumunda nasıl yapılacağı;

* 1. Müşterinin hizmet almayı kesmesi durumunda kendisine ait verileri otuz gün içinde sistemden alacağını taahhüt eder. Bu süre zarfında fatura kesilmeye devam edilir.
  2. Müşteri kendisine ait verileri aldığını yazılı olarak bildirir.

* 1. Müşteri 30 (otuz) gün içerisinde verilerini sistemden almadığı takdirde EDM BİLİŞİM hizmet vermeyi durdurur. Bu durumda Müşteri, elektronik fatura bilgilerin saklanmasına ilişkin EDM BİLİŞİM’in yükümlülüğünün ortadan kalktığını kabul eder, EDM bilgileri yok eder ve bu sebeple herhangi bir sorumluluğu olmaz.

1. **HİZMET ÜCRETLERİ VE ÖDEME ŞEKLİ**

Bu sözleşme kapsamında Müşteri’ye verilecek hizmetler, birim fiyatları, ödeme koşulları, ödeme süreçleri ve fatura kesme şekli EDM BİLİŞİM’in müşteriye ilettiği teklif kapsamında belirtilmiştir.

* 1. EDM Bilişim müşteriye özel liste fiyatı 2000 TL olan EDM e-fatura portal ürününü ücretsiz sağlamaktadır. Bu indirim müşterinin 3 yıl boyunca EDM’de kalmayı taahhüt etmesi üzerine sağlanmıştır. Müşterinin bu sözleşmeyi imza tarihinden 3 yıl içerisinde fesih etmesi durumunda, müşteriye sağlanan söz konusu indirim müşteriden tahsil edilecektir.
  2. MÜŞTERİ, aşağıda belirtilen şekilde EDM BİLİŞİM e ödeme yapmayı kabul ve taahhüt eder:

 Toplam bedel, bu sözleşmenin imzalanıp EDM BİLİŞİM e ulaşmasını müteakip, EDM BİLİŞİM in düzenlediği faturanın Müşteriye ulaşmasıyla 7 gün içinde ödenir.

* 1. Fiyatlara KDV dahil değildir. İlave gelebilecek her türlü kanuni vergi ve harçlar ayrıca yansıtılacaktır.

* 1. Müşteriye, gönderme ve alma fatura sayısı limitleri aşılması durumunda belirtilen ücretler ile ayrıca fatura kesilir.

* 1. Müşteri fatura bedelini EDM BİLİŞİM’in bildireceği Banka Hesabına öder.

* 1. Periyodik alınacak hizmetlerde toplam bedeli sözleşmenin imzalanması ile Müşteri’ ye her ayın 1’ inde, tatile denk gelmesi halinde takip eden ilk iş gününde fatura edilir. Her bir faturanın vadesi fatura tarihinden itibaren 10 gündür.
  2. Müşteri’nin ödemelerinde temerrüde düşmesi durumunda, EDM BİLİŞİM’in hizmeti durdurma ve/veya ticari faiz talep etme hakkı saklıdır.

* 1. Müşteri, hizmetin devamında ihtiyaç duyduğu ikinci paket için EDM BİLİŞİM in yayınladığı devam paketlerinden satın alabilir.

* 1. İşbu Sözleşme ile ileride yapılabilecek ek sözleşme, protokol ve eklerden dolayı doğacak Damga Vergisi ve sair her türlü vergi, harç, fon ve sair masraflar EDM BİLİŞİM tarafından ödenecektir.

* 1. Müşteri aşağıda bir isim ya da ünvan yazıldığı durumda bu kişi yada kurumu EDM Bilişim Hizmetleri için aracı olarak atamış kabul edilir. Aracı müşteri ile EDM Bilişim arasındaki ilişkileri düzenler. EDM Bilişim müşterinin kullandığı hizmetler için faturayı aracıya düzenler, aracıda kendi ilave hizmetlerini de bütünleştirerek müşteriye arasındaki anlaşmaya bağlı olarak fatura düzenleyebilir. Bu durumda, ödemelerde aynı şekilde müşteriden aracıya, aracıdan EDM Bilişime doğru yapılır.

Aracı Olarak Atanan Kişi: …………………………………………………………………………………………………………….

Aracı TC Kimlik: ……………………………………………………………………………………………….

1. **MASRAFLAR**

* 1. Müşteri yerinde verilecek hizmetlerde, ulaşım, konaklama, yemek giderleri Müşteri’ye aittir.

* 1. EDM BİLİŞİM personelinin müşteriye her türlü ulaşım ve konaklama şekli tek taraflı ve EDM BİLİŞİM tarafından belirlenir.

1. **CEZALAR**

* 1. Ödeme Gecikme Cezası: Müşteri işbu sözleşmenin 8.maddesinde belirtilen bedelleri belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Ödenmeyen bedeller için aylık % 3 gecikme bedeli uygulanır.

* 1. Fesih Cezası: Müşteri, EDM Bilişim’in kusurundan kaynaklanan bir sebep olmadığı halde, süresinden

önce sözleşmeyi fesih eder ise, asgari 1500 TL+KDV olmak üzere bakiye kalan ayların bedelini ödemekle yükümlüdür. Buna ek olarak Müşteri, bir kampanyadan faydalanması halinde, kampanyadaki taahhüt süresine uymaması halinde kampanyadaki taahhüdüne binaen kendisinden düşük birim fiyat ile tahsil edilen aylık ödeme bedeli ile liste fiyatı arasındaki fiyat farkını da ödemekle yükümlüdür.

1. **MUCBİR SEBEPLER**

Mücbir sebepler, tarafların kendi denetimleri dışında, kendi ihmal veya hatalarından kaynaklanmayan sel, deprem, yangın gibi doğal afetler, seferberlik, savaş, salgın hastalık, grev, lokavt, halk hareketi, sivil savaş ihtilal, radyoaktivite kirliliği ve tabiatın gücüne dayalı durumlardır. Mücbir sebep oluşması durumunda, duruma maruz kalan taraf karşı tarafa yazılı olarak 10 (on) gün içinde haber verecektir. Mücbir sebepler nedeniyle taraflar birbirlerinden süre uzatımı dışında tazminat vb. gibi hiçbir ilave talepte bulunamayacaklardır.

1. **SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜĞÜ**

Bu sözleşme; taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer. On iki maddeden ibaret olan bu sözleşme; EDM BİLİŞİM ve Müşteri tarafından tam olarak okunup anlaşıldıktan sonra ....…/....…/201…. tarihinde tek orijinal nüsha olarak imza altına alınmıştır.

SÖZLEŞME EKLERİ : EK-1: HİZMETLERİN DETAYI

EK-2: Müşteri imza sirküleri, vergi levhası, faaliyet belgesi, ticaret sicil kaydı.

**Müşteri EDM Bilişim Sis. Ve Dan. Hizm. A.Ş.**

**Hizmet Ücretleri ve Ödeme Şekli:**

Bu sözleşme kapsamında Müşteri’ye verilecek hizmetler, birim fiyatları, ödeme koşulları, ödeme süreçleri ve fatura kesme şekli EDM BİLİŞİM tarafından müşteriye iletilen teklif kapsamında olacaktır. EDM BİLİŞİM in fiyat tarifelerindeki değişiklikler EDM BİLİŞİM in Müşteri ye bildiriminden sonra geçerlidir.

**SÖZLEŞME KAPSAMI MÜŞTERİNİN TALEP ETTİĞİ SERVİSLER**

E-FATURA ( )

E-DEFTER ( )

E-ARŞİV FATURA ( )

E-DEFTER SAKLAMA ( )

**EK-1A: E-Fatura ve E-Arşiv Fatura Özel**

**Entegratör Destek Hizmetleri Eki**

1. **EDM BİLİŞİM ’in DESTEK HİZMETLERİ:**

* Müşteri EDM BİLİŞİM personeline, Müşteri’nin yerindeki çalışmalarda telefon, diğer iletişim araçları, server, her türlü bilgi işlem teçhizatını kullanma imkan ve yetkisi verecektir. EDM BİLİŞİM personelinin Müşteri’nin yerindeki çalışmasında gereken donanıma ulaşamaması, kullanım imkânı veya yetkisi olmaması nedeniyle ortaya çıkabilecek bekleme süresi bir saati geçer ise, EDM BİLİŞİM personeli Müşteri'nin yerini terk etmeye hak kazanacaktır.
* EDM BİLİŞİM’in, Müşteriye verdiği hizmetin mesai saatleri, Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerinde 09.00-18.00 arasındadır.
* Hizmetin Müşteri yerinde devam ettirilmesi halinde, verilen hizmetin süresi danışmanlık hizmeti adam/gün ücreti üzerinden ücretlendirilir.
* Müşteri yerinde verilecek hizmetler ulaşım dâhil yarım günden az olamaz. Daha az olsa da yarım gün üzerinden faturalandırılır.
* Müşteri, mesai saatleri dışında çalışma isteğinde bulunursa verilecek olan hizmet, buna göre ayrıca faturalandırılır. Fakat EDM BİLİŞİM uzmanları iyi niyet çerçevesinde çalışmalarına ücretsiz devam edebilir.
* EDM BİLİŞİM önceden bildirmeksizin ve tek taraflı olarak mesai saatlerini değiştirebilir.
* Müdahale süresi, EDM BİLİŞİM’e ulaşan Müşteri destek hizmet talebinde, talebin veya sorunun EDM BİLİŞİM tarafından tespit edilmesi süresidir.
* Çözüm süresi, müdahale süresinden sonra bakım anlaşması kapsamında EDM BİLİŞİM yükümlülüğü içinde olan talebin veya sorunun EDM BİLİŞİM tarafından sonlandırılması süresidir.
* EDM BİLİŞİM’e ulaşan Müşteri destek hizmeti talebine, EDM BİLİŞİM telefonla veya en hızlı erişim şekli ile 4 saat içinde ilk müdahaleyi gerçekleştirir.
* Telefon veya uzaktan erişimin mümkün olmadığı durumlarda, İstanbul içi müşterilerde 12 saat, İstanbul dışı, ülke içindeki müşterilerde 2 gün içinde ilk müdahaleyi gerçekleştirir.
* EDM BİLİŞİM, kendisine ulaşan Müşteri destek hizmet talebinin işbu sözleşme yükümlülükleri kapsamında olup olmadığına karar verir.
* EDM BİLİŞİM, yapılan ilk müdahaleden sonra, en kısa sürede çözülmesi için gereken azami çabayı sarf eder.
* Müşteri, EDM BİLİŞİM ürünlerinin kullanımı hakkında bilgi almak için EDM BİLİŞİM’den telefon desteği alır.
* Telefon desteğinden doğan haberleşme giderleri Müşteri’ye aittir.
* Telefon desteği, hafta içi mesai saatleri içinde geçerlidir.
* Bir hizmet veya desteğin telefonda devam ettirilemeyeceğine EDM BİLİŞİM karar verir.
* Hizmetin Müşteri yerinde devam ettirilmesi halinde, verilen hizmetin süresi, danışmanlık hizmeti adam/gün ücreti üzerinden ücretlendirilir.
* Müşteri yerinde veya EDM BİLİŞİM şirket merkezinde ya da uzaktan eğitim ile verilen her türlü eğitim ve destek hizmetidir.
* Eğitim ve destek hizmeti, Müşteri’nin talebi üzerine verilir.
* İlk eğitimden sonra istenen her türlü yerinde verilecek eğitim ve danışmanlık destek hizmeti, adam/gün hizmet ücreti üzerinden ücretlendirilir.
* EDM BİLİŞİM merkezinde verilecek, müşterileri için açtığı toplu bilgilendirme eğitimleri ve destek hizmetlerinin ücretli veya ücretsiz olacağını belirler.
* EDM BİLİŞİM merkezinde verilecek eğitim hizmetinin verilme gün ve saatini EDM BİLİŞİM belirler. Bu hizmetin verilmesini bir başka müşteri eğitim talebi ile birleştirebilir.
* EDM BİLİŞİM, müşteriye ait elektronik fatura bilgilerini işbu sözleşme süresi boyunca veya işbu sözleşmenin herhangi bir sebeple sona ermesinden sonra ve ilgili bilgilerin hala kendisinde olması kaydı ile kanunla yetkili kurum ve kuruluşların talep etmesi durumu hariç, gizli bilgi olarak kabul eder ve üçüncü taraflarla paylaşmaz.
* EDM BİLİŞİM, Müşteri'nin Gizli Bilgileri hakkında yetkisiz bir ifşanın varlığından haberdar olması halinde Müşteri'yi yazılı olarak uyaracaktır.
* Müşterilerin gönderilecek E-Faturaları EDM İmzası ile imzalanarak gönderilecektir ve\veya müşterinin kendi Mali Mühür imzası EDM HSM sunucularına yedeklenerek kendi imzası kullanılacaktır.

**Müşteri**  **EDM Bilişim Sis. Ve Dan. Hizm. A.Ş.**

İmza/Kaşe İmza/Kaşe

# EK-1B: E-Defter Destek Hizmetleri Eki

* E-Defter yazılımı, farklı veri tabanı sistemleri ile konuşabilme özelliğinde olacaktır, örneğin, Oracle, MS SQL, MYSQL, PostgreSQL gibi. Yazılımın, XML, CSV, EXCEL, veri tabanı entegrasyonları sağlanacaktır. Yazılım, HSM ile ve birden fazla mali mühürle çalışabilmedir. Excel veya web servisler aracılığı ile e-defter oluşturabilmelidir. GİB'e otomatik yükleme ve arşivleme yapabilmeli ve her aşamada ayrıntılı işlem kayıtları, loglama yapmalıdır.
* EDM tarafından sağlanacak imzalama/doğrulama yazılımları; imzalama, imzalı bilgiyi açıp doğrulama, gönderenin sertifikasının geçerliliğini ESHS yardımı ile kontrol etme fonksiyonlarını sağlayacaktır. OCSP protokolü ve CRL ile sertifika geçerliliği kontrol edilebilecektir. Yazılım kullanılarak seri imza ve paralel imza oluşturulabilecek, uzun dönemli doğrulama ve arşiv imzalama özellikleri gerçekleştirilebilecektir.
* Proje kapsamında MÜŞTERİ tarafından zaman damgası entegrasyonu sağlanması istenirse, tüm Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları (ESHS) ile çalışabilecek yapıdaki zaman damgası fonksiyonu EDM tarafından sağlanacaktır. Bu durumda, zaman damgası hizmeti, MÜŞTERİ tarafından ESHS’lerden temin edilecektir.
* Sağlanacak yazılımlar her çeşit nitelikli sertifika ve imzalama aracı (akıllı kart, token HSM (Hardware Security Module) ile çalışabilir özellikte olacaktır.
* Veri girişlerinde kullanım kolaylığı sağlaması amacı ile mümkün olan yerlerde hazır liste, otomatik tamamlama/listeleme, tarih gibi belirli bir yapıda girilmesi gereken verilerde otomatik formatlama gibi yöntemler kullanılacaktır.
* Yazılım ara yüzleri, kullanıcının hatalı veya eksik veri girişi yapmasına engel olacaktır. Hata yapılması durumunda, sistem otomatik olarak kullanıcıyı uyaracaktır.
* Yapılan işlemlerde, gereken noktalarda uyarı/doğrulama/bilgilendirme/yönlendirme amaçlı mesajlar kullanılacak ve bu mesajlar Türkçe olacaktır.
* Veri girişinde verinin bütünlüğünü, doğruluğunu, tutarlılığını sağlamak üzere aralık, değer kümesi, zorunlu alan, vb. doğrulama (validation) yöntemleri kullanılacaktır.
* Yazılım ara yüzleri Türkçe olacaktır.
* Dosya isimlerindeki Türkçe karakterler projede sorunsuz olarak kullanılacaktır.
* Elektronik defter yazılımı, Türkçe ve İngilizce karakterlerde sorunsuz çalışacaktır. Tüm sorgulama, sıralama ve karşılaştırmalar Türkçe ve İngilizce alfabeye göre yapılacaktır.
* Yevmiye ve defter kayıtlarının tekrar tekrar oluşturulması fonksiyonu, şube bazlı olacaktır.
* Mizan verileri ile E-Defter uygulama veri tabanına replike edilen verinin tutarlılığı MÜŞTERİ’nin uygulama ekipleri tarafından yapılacak olup, replike edilen veriden oluşturulacak yevmiye ve defter dökümlerinin tutarlılığı ürün tarafından sağlanacaktır.
* Elektronik defter yazılımında birden fazla mali mühür tanımlanabilecek ve bu şekilde işlem yapılabilecektir. (Her şube için farklı mali mühür gibi)
* Kullanıcı ara yüzleri görsel açıdan standart tasarıma sahip olacaktır.
* E-Defter Uygulamasına ilişkin oluşturulan defterler Yevmiye Defteri, Defteri Kebir (Büyük Defter) ve Envanter Defter tamamı eksiksiz olmalıdır.
* Sistemin, WCF ile veri güvenliğinin sağlanmış olması.
* Single Sign On yapısında çalışması.
* API ler ile mevcut sistemlerimizdeki veri tabanlarına bağlantı sağlamaya imkân vermesi (SQL, Oracle SQL vb)
* Lokalde kullanıcıların PC, Laptop vb. cihazlarına add-on tarzı bir eklenti kurulmadan çalışmaya imkân vermesi.
* E-Defterlerin 10 yıl boyunca çevrim-içi erişime açık olarak İstanbul-Ankara yedeklemeli ve yasal geçerli saklanması

**Müşteri**  **EDM Bilişim Sis. Ve Dan. Hizm. A.Ş.**

İmza/Kaşe İmza/Kaşe