



## **CİTRİX Destek ve Bakım Sözleşmesi**

### **1. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI**

İşbu sözleşmenin konusu HALIÇ ÜNİVERSİTESİ' nin Alibeyköy'deki DataCenter'ında kurulacak/kullanılacak Sanal Desktop ve Uygulama cihazlarının Kurulum ve 7x24 Bakım destek hizmetlerinin verilmesini kapsar.

- 1.1 Firma tarafından HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne özel olarak görevlendirilecek bir Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama ile ilgili sertifikalı Sanallaştırma mimarı/mühendisi çalışma saatleri içinde HALIÇ ÜNİVERSİTESİ genel merkeze uzaktan bağlanarak aşağıda MADDE 6'da yazılı görevleri yerine getirecektir.
- 1.2 Sistem mühendisinin görev ve iş tanımları aşağıdaki MADDE 6'da listelenmiştir, açıklamalar tüm Sanal Desktop ve Uygulama konularına cevap verecek şekilde listelenmiştir.
- 1.3 Sistem mühendisi, MADDE 6'daki konuların tamamından sorumlu olacak, tanımlanan görevler dışında sorumluluk kapsamına ilişkin değişiklikler Firma ve HALIÇ ÜNİVERSİTESİ tarafından birlikte belirlenecektir. Firma sistem mühendisi, Firma ve HALIÇ ÜNİVERSİTESİ yönetiminden gelecek istekleri tanımlı iş kuralları dâhilinde karşılayacaktır.

### **2. TEKNİK DESTEK HİZMETİ VERİLECEK KONULAR ve SORUMLULUKLAR**

Firma, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ bünyesinde çalışacak/ teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama konusunda kurulacak yapının korunması ve iyileştirilmesi, gerekli update, patch ve güncellemelerin yapılmasından, aynı zamanda da yeni çıkan ürünler hakkında bilgilendirme yapma ve sistemin kesintisiz çalışabilirliğini sağlamaktan sorumludur.

### **3. YETERLİLİK**

Firma işbu sözleşme çerçevesinde teklifte bulunmadan önce işi yapabilmesi için mevzuatça öngörülmüş resmi belge ve ruhsatları almış ve hukuken zorunlu ve gerekli bütün koşulları yerine getirmiş bulunduğunu beyan ve tasdik eder.

#### **4. FİRMA PERSONELİ**

FİRMA, HALİÇ ÜNİVERSİTESİ işleri için tam yetkili vekillerini bulundurmakla ve işin büyüklük, önem ve hızına uygun sayıda tecrübeli teknik ve idari elemanları istihdam etmekle yükümlüdür.

İşçi ve personel istihdamında iş ve sosyal sigortalar kanunlarının yürürlükteki hüküm ve yönetmelikleri Firma tarafından yerine getirilecektir. FİRMA çalıştıracağı tüm elemanlarının her türlü ücretlerini bu ücretlere ait Sosyal Sigortalar Kurumuna ödenecek primlerini, gelir vergilerini, yürürlükteki kanunlara göre ödenmesi zorunlu fonları ödeyecektir.

FİRMA, HALİÇ ÜNİVERSİTESİ yönetiminin yetersiz gördüğü veya gayri ahlaki davranışlarını tespit ettiği herhangi bir personelini derhal işyerinden uzaklaştıracaktır.

#### **5. FİRMA'NIN SAĞLAYACAĞI HİZMETLER**

FİRMA işbu sözleşme gereği HALİÇ ÜNİVERSİTESİ'ne aşağıdaki hizmetleri vermeyi kabul ve taahhüt eder.

5.1 FİRMA uzmanlarınca ayda bir kez uzaktan bağlanılarak Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama sistemlerinin genel health-check'i yapılması;

5.2 Yenilikler ve öneriler hakkında 3 ayda bir kez karşılıklı durum değerlendirme telekonferans telefon görüşmesi;

5.3 Çalışma saatleri içerisinde, HALİÇ ÜNİVERSİTESİ'nin merkez ofisine bağlanarak sistem mühendisi tarafından çalışma ve gerekli kontrollerin yapılıp, gerekli güncellemeleri belirleyip, planlaması;

5.4 Talep edilen uygulama sanallaştırma işlemlerinin yapılması;

5.5 Normal şartlar altında HALİÇ ÜNİVERSİTESİ çalışma gün ve saatleri içerisinde destek verilecektir, ilaveten uygulama sanallaştırma sistemleriyle ilgili aciliyet durumlarında (HALİÇ ÜNİVERSİTESİ kullanıcılarının kabul edilemez bir oranının çalışmaması gibi) 7x24 uzaktan bağlanarak destek hizmeti verilecektir. Acil durumlar için bu destek hizmet müdahale süresi 2 saat olacaktır.

5.6 Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama ile ilgili üretici firmaya bildirilmesi gereken teknik problemlerle ilgili ticket kayıtlarının FİRMA tarafından HALİÇ ÜNİVERSİTESİ adına gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.

5.7 Normal şartlar altında ayda bir kez olmak üzere, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ Alibeyköy merkezinde FİRMA ziyaretinin gerçekleştirilmesi; aylık periyotlarda HALIÇ ÜNİVERSİTESİ merkezinde FİRMA'nın yapacağı ziyaret süreçleri, health check ve iyileştirme çalışmaları için planlanmıştır, aynı ziyaret kapsamında upgrade işlemleri de yapılabilecektir. Normal şartlar altında, rutin upgrade vb. işlemler için ayda bir yapılacak günlük ziyaretler gayet yeterli bir süre olarak taraflarca kabul edilmiştir. Ancak network sistemleri, server ve storage yapıları da dahil HALIÇ ÜNİVERSİTESİ altyapısında planlı ve majör değişiklik/yenileme/taşınma gibi önemli yapılandırma durumlarında, ilave günler için karşılıklı görüşülerek anlaşılacak bedel üzerinden ayrıca fatura edilecektir.

5.8 Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama server sistemlerinde bir bozulma/göçme olduğu ve Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama sistemlerinin çalışamaz hale geldiği durumda; önce acilen uzaktan HALIÇ ÜNİVERSİTESİ sistemlerine bağlanılarak bakılacaktır, uzak bağlantı ile çözülemezse, en hızlı şekilde HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ye gidilecek ve gerekirse Teklif edilen Sanal Desktop ve Uygulama serverlar yeniden kurulacaktır. Bu işlemler için FİRMA tarafından herhangi bir ek ücret talep edilmeyecektir.

## **6. SERVİS SÜRELERİNİ ETKİLEYEN ÖZEL DURUMLAR**

Yukarıda MADDE 6'da belirtilen durumlarda FİRMA, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin talebini olumlu karşılayacak ve müdahale edecektir, ancak aşağıda belirtilen ve her iki taraf tarafından da olağandışı kabul edilen durumlarda taahhüt edilen çözüm süreleri sapma gösterebilecektir.

6.1 Doğal felaketler, yangın, ani voltaj değişiklikleri, kaza, ihmal, hırsızlık, deprem, su baskını, savaş, ayaklanma, terör, patlama ve sabotaj gibi dış etkenler dolayısıyla server sistemi ve/veya yan ürünlerinin bozulması ya da kırılması.

6.2 FİRMA'ya haber verilmeksizin bilgi sistemlerinin ve ünitelerinin başka bir yere nakli sebebiyle ortaya çıkabilecek arızalar.

6.3 HALIÇ ÜNİVERSİTESİ IT tarafından onaylanmamış yazılım /cihazların kullanılmasından doğabilecek arızalar.

6.4 Elektrik ve internet hizmetleri sağlayıcı şirketlerin hatalı şebeke bağlantılarından kaynaklanabilecek sistem arızaları.

## **7. GİZLİLİK PRENSİBİ**

FİRMA işbu sözleşme gereği öğrendiklerini ve HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne ait tüm bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür. FİRMA bu yükümlülüğü kabul ettiğini ve bu maddede belirtildiği şekilde gerek kendisinin gerekse varsa personel ve taşeronlarının hareket edeceğini taahhüt eder.

FİRMA işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerin yerine getirilmesi için 3. şahıslardan hizmet alması halinde, üçüncü şahısların bilgilendirilmesi için üçüncü şahıslara sunulacak sözlü bilgi ve/veya yazılı belge ve kayıtlar ancak HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin yazılı mutabakatı ile mümkündür. FİRMA, bu sözleşme konusu hizmetler nedeniyle öğrendiği bilgileri sözleşme sona erse dahi on yıl süre ile saklamak ve korumak zorundadır.

FİRMA'ya verilecek ya da herhangi bir şekilde FİRMA'nın temin edeceği, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne ve/veya HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin ticari ilişki içinde bulunduğu 3. gerçek ya da tüzel kişilere ait bilgilerin ("Bilgi" olarak anılacaktır) tanımları:

FİRMA'ya yazılı ya da sözlü olarak açıklanan ya da FİRMA tarafından başkaca herhangi bir yolla elde edilen, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin kendi müşterilerine, iş ortaklarına, hissedarlarına, genel olarak gerek kendi ana iş alanında gerekse bunun dışında iş ilişkisinde bulunduğu tüm gerçek ve tüzel kişilere ait HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne kayıtları, iş ve başka planlar, fikirler, keşifler, buluşlar, özellikler, formüller, modeller, amaçlar, standartlar, ticari sırlar, çizimler, örnekler, cihazlar, bilgisayar programları, örnek tanıtımlar (demolar), teknik bilgiler, fikri ve sınai mülkiyet hakları ve sayılanlara bağlı kalmaksızın sözleşmenin amacıyla ile ilgili tüm bilgi ve stratejiler, bilgi olarak anılırlar ve aksi HALIÇ ÜNİVERSİTESİ tarafından bildirilmedikçe bilgiler gizli bilgi sayılacaktır.

Kendisine bilgi verilen ya da başka yolla bilgiye ulaşan FİRMA, bu bilgilerin ve bilgilere ilişkin tüm hakların tamamen ve kesinlikle HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne ait olacağını kabul eder. FİRMA, işin görülmesi amacıyla kullanılacak bilgileri, sadece işi görmek için ihtiyacı olan personeline iletebilir ve personelinin bu bilgilerin gizli olduğunu bildiğine ve bilgileri hiçbir şekilde (personel olsun ya da olmasın) 3. gerçek ya da tüzel kişilerle paylaşmayacağına ilişkin yazılı beyan ve taahhütname alacaktır.

FİRMA, işbu Sözleşme ile her ne şekilde olursa olsun öğrendiği, ulaştığı, kendisine verilen ticari sırları ve diğer her türlü bilgiyi gizli tutmayı kabul ve beyan eder.

FİRMA personelinin işbu gizliliği koruma yükümlülüğü, sadece icra edilecek işbu sözleşme kapsamındaki iş nedeniyle HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin verdiği ya da FİRMA'nın edindiği bilgilerle sınırlı değildir, doğrudan ya da dolaylı olarak 3. kişilerden temin edilen bilgiler için de geçerlidir.

FİRMA, edindiği bilgileri, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin yazılı onayı olmaksızın, herhangi bir sebeple 3. kişilerin ya da taahhütname imzalamamış personelinin ulaşmasına olanak vermeyecektir.

Herhangi bir sebeple gizli bir bilgi kısmen işbu Sözleşme hükümlerine aykırı olarak 3. kişilere ya da yetkisiz personele açıklanmış olsa bile, açıklanmamış kısma ilişkin gizlilik yükümlülüğü aynı şekilde devam edecektir; bilginin geri kalan kısmının da açıklanması için hiçbir şekilde haklı gerekçe oluşmayacaktır.

FİRMA, edindiği bilgileri 3. kişilere açıklamamaktan başka, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin ticari olsun olmasın iş yaptığı ve/veya piyasada rekabet içinde çalıştığı 3. kişilerle bu bilgileri doğrudan ya da dolaylı olarak kullanmak suretiyle ticari ilişkiye girmeyecek, rekabet etmeyecek, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin menfaatlerine zarar vermeyecektir.

İşbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihten itibaren 10 (on) yıl süre ile FİRMA, yukarıda sayılan taahhütleri ile bağlı olup, bilginin açıklanmasının istisnaları: Bilginin halka mal olması, 3. kişilerden yasal sınırlar içerisinde kalmak kaydıyla temin edilmiş olması, yetkili mercilerin yasalar çerçevesinde bilgiyi talep etmesi halleridir. Ticari sırlar bu istisnalar dışındadır.

FİRMA, gizli bilgilerin HALIÇ ÜNİVERSİTESİ için değerli ve eşsiz olduğunu, çalışanları tarafından işbu Sözleşme'nin ihlali halinde ve/veya bilgilerin açıklanması durumunda, HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin bundan büyük bir zarar göreceğini kabul eder. HALIÇ ÜNİVERSİTESİ herhangi bir şekilde bu ihlalin varlığını öğrenmesinden itibaren tüm kanuni yollara başvurabileceği gibi, maruz kaldığı her türlü zarar ve ziyanın tazminini de talep edebilir, FİRMA bu nedenle HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'nin maruz kaldığı/kalacağı tüm zarar ve ziyanı karşılamayı peşinen kabul ve taahhüt eder.

FİRMA'nın yapacağı tasarım, teknik dizayn vb. çalışmalar HALIÇ ÜNİVERSİTESİ'ne özel olacağı için HALIÇ ÜNİVERSİTESİ de -benzer şekilde- FİRMA'nın teknik çalışmalarını sadece kendi bünyesinde değerlendirecek ve ticari amaçlı olarak diğer kişi ve kurumlarla paylaşmayacaktır, teknik tespit ve çözüm önerilerini farklı şirketlerde ve sistemlerde teknik çözüm olarak uygulamayacaktır.

Her türlü vergi, damga vergisi, resmi ve harçlar yüklenici tarafından ödenecektir. Sözleşme ile ilgili, **damga vergisi** ve diğer yasal yükümlülükler Yüklenici yerine getirilip İdare'ye ibraz etmekle yükümlüdür.

## **8.SÖZLEŞMENİN SÜRESİ**

Sözleşmenin süresi, işe başlama tarihinden itibaren **1** yıldır. Sözleşmenin sona erme tarihinden 45 gün öncesine kadar fesh-i ihbarda bulunulmadığı takdirde ve tarafların 45 gün süre önceden haber verme koşuluyla karşılıklı anlaşması sonucunda bir yıllık süre için otomatik yenilenmiş sayılır.

## **9.SÖZLEŞMENİN İMZALANMASI**

Bu sözleşme 9 (dokuz) maddeden ibaret olup, İdare ve Yüklenici tarafından tam olarak okunup anlaşıldıktan sonra ..... tarihinde 1 (Bir) nüsha olarak imza altına alınmıştır. Ayrıca İdare, Yüklenicinin talebi halinde sözleşmenin "aslına uygun idarece onaylı suretini" düzenleyip yükleniciye verecektir

**İDARE**

**YÜKLENİCİ**