



ÇAĞRI MERKEZİ YAZILIMI KİRALAMA VE HİZMET SÖZLEŞMESİ

İşbu Sözleşme; aşağıda bilgileri yer alan **Hizmet Sağlayıcı** ile bilgileri sözleşme üzerinde doldurulacak olan **Müşteri** arasında, elektronik ortamda onaylanmak suretiyle akdedilmiştir.

1. TARAFLAR

1.1 Hizmet Sağlayıcı

Ad / Ünvan: Muhammed Akyıldız (CodiSoft)

Adres: Bademlik Mahallesi Baruthane Sokak No:151/7 Zümrüt Apartmanı, Keçiören / Ankara

Telefon: 0554 596 48 33

E-Posta: info@codisoft.net

1.2 Müşteri

Ünvan:

Adres:

Telefon:

Yetkili Adı:

Kaşe / İmza: _____

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu sözleşme; Hizmet Sağlayıcı tarafından Müşteri'ye uzaktan erişimli, bulut tabanlı **çağrı merkezi yazılımı, sanal santral (PBX) yazılım altyapısı, CRM sistemi, raporlama, yönetim paneli, agent paneli, IVR tanımlama, API entegrasyon altyapısı, dosya ve evrak yükleme** ile **yazılımsal yönetim hizmetlerinin** sunulmasına ilişkin usul ve esasları düzenler.

Sunulan hizmet, **yazılım ve teknik altyapı kiralaması** niteliğinde olup, herhangi bir telekomünikasyon veya elektronik haberleşme hizmeti kapsamına girmez.

3. TEKNİK ALTYAPI VE ERİŞİM BİLGİLERİ

Hizmet; Hizmet Sağlayıcı'ya ait veya kiralanılan sunucular, alan adları, IP adresleri, portlar ve erişim linkleri üzerinden sunulur.

Bu teknik bilgiler, operasyonel ve güvenlik gereklilikleri doğrultusunda değiştirilebilir.

Müşteri, bu değişikliklerin hizmetin sürekliliği için gerekli olabileceğini kabul eder ve bu nedenle herhangi bir hak, bedel iadesi veya tazminat talebinde bulunmayacağını peşinen kabul eder.

4. HİZMET SAĞLAYICI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Hizmet Sağlayıcı;

- Yazılım altyapısını çalışır durumda tutmak için makul teknik tedbirleri alır,
- Sisteme erişim için gerekli panel ve kullanıcı yetkilerini sağlar,
- Teknik arıza, bakım ve güvenlik güncellemelerinde makul süre içerisinde müdahalede bulunur.

Hizmet Sağlayıcı; mücbir sebepler, üçüncü taraf saldırıları, internet altyapı sorunları, veri merkezi kesintileri ve kendi kontrolü dışında gelişen olaylardan **yalnızca kusuru oranında sorumludur**.

Hizmet Sağlayıcı'nın bu sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu, her hâlükârda ilgili fatura döneminde Müşteri tarafından ödenen hizmet bedeli ile sınırlıdır.

Dolaylı zararlar, kâr kaybı, iş durması ve itibar kaybı taleplerinden Hizmet Sağlayıcı sorumlu tutulamaz.

5. MÜŞTERİ'NİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Müşteri;

- Yazılımı yalnızca **hukuka uygun amaçlarla** kullanacağını
- Sisteme yüklediği tüm içerik, veri, ses kaydı, evrak ve iletişimden **kendisi sorumlu olduğunu**
- **KVKK, 5651, ETK, BTK ve ilgili tüm mevzuata uygun hareket edeceğini**
- Üçüncü taraf entegrasyonlardan doğan tüm sorumlulukları üstlendiğini

kabul ve taahhüt eder.

6. SMS API, ENTEGRASYON VE SPAM SORUMLULUĞU

Hizmet Sağlayıcı SMS hizmeti sunmaz; yalnızca **teknik entegrasyon altyapısı** sağlar. SMS sağlayıcıları ile yapılan tüm sözleşmeler **müşteri adına ve sorumluluğundadır**.

Spam, izinsiz ileti, reklam, dolandırıcılık veya mevzuata aykırı SMS gönderimlerinden doğan **tüm hukuki ve cezai sorumluluk Müşteri'ye aittir**.

7. EVRAK, DOSYA VE İÇERİK SORUMLULUĞU

Sisteme yüklenen tüm belge, ses kaydı, kimlik bilgisi, müşteri verisi, evrak ve içeriklerin;

- Hukuka uygunluęu
- Saklama süresi
- Gizlilięi
- Doğruluęu
- İlgili mevzuata (KVKK, ETK, 5651 vb.) uygunluęu

tamamen Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Hizmet Sağlayıcı; Müşteri tarafından sisteme yüklenen içeriklerin içeriğini denetlemek, doğrulamak, saklamak veya hukuka uygunluğunu kontrol etmekle yükümlü değildir.

8. VoIP VE TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİNE İLİŞKİN SORUMLULUK REDDİ

Hizmet Sağlayıcı; **bulut tabanlı sanal santral (PBX) ve çağrı yönetim yazılım altyapısı** sunmaktadır.

Hizmet Sağlayıcı;

- VoIP hattı
- Telefon numarası tahsisi
- PSTN / GSM hattı
- SIP Trunk
- Çağrı trafiği taşıma veya sonlandırma
- Telekom operatörlüęü
- Elektronik haberleşme işletmeciliği

faaliyetlerinde **bulunmamaktadır**.

Bu hizmetler, müşteri tarafından temin edilen veya üçüncü taraf yetkili işletmeciler aracılığıyla sağlanır.

Çağrı içeriği, trafik verileri ve mevzuata uygunluk **münhasıran Müşteri'ye aittir**.

9. ÖDEME, ASKILAMA VE VERİ SİLME

Fatura tarihinden itibaren **7 gün** içinde ödeme yapılmaması halinde hizmet askıya alınır. **14 gün** içinde ödeme yapılmazsa sözleşme feshedilir ve hizmet kalıcı olarak durdurulur.

Bu durumda sistemde yer alan, yasal saklama yükümlülüğü bulunmayan tüm veriler geri dönüşü olmayacak şekilde silinir.

Müşteri bu hususta herhangi bir talepte bulunamayacağını kabul eder.

10. KİŞİSEL VERİLER (KVKK)

Müşteri, sistemde yer alan tüm kişisel veriler bakımından **Veri Sorumlusudur**.

Hizmet Sağlayıcı;

- Verileri yalnızca **teknik altyapı kapsamında barındırır**
- Verilerin içeriği ve hukuki dayanağı üzerinde tasarrufu yoktur

KVKK kapsamındaki tüm yükümlülükler Müşteri'ye aittir.

11. YEDEKLEME VE VERİ GÜVENLİĞİ

Hizmet Sağlayıcı operasyonel ve sistemsel amaçlarla yedekleme yapabilir; ancak bu yedekler müşteri lehine bir saklama veya geri yükleme taahhüdü oluşturmaz.

12. FESİH VE CEZÂİ ŞART

Yazılımın kötüye kullanımı, yasa dışı faaliyet veya spam tespiti halinde hizmet derhal durdurulur, ücret iadesi yapılmaz.

13. ELEKTRONİK DELİL VE YETKİLİ MAHKEME

Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.
Elektronik kayıtlar kesin delil niteliğindedir.

14. YÜRÜRLÜK

İşbu sözleşme 14 (ondört) maddeden ve 5 (beş) sayfadan ibaret olup, taraflarca **elektronik ortamda okunarak onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.**

TARİH:

HİZMET SAĞLAYICI:

MÜŞTERİ: