

# EDM BİLİŞİM ÖZEL ENTEGRATÖR HİZMETİ SÖZLEŞMESİ (E-FATURA, E-İRSALİYE, E-ARŞİV, E-DEFTER SAKLAMA)

## 1. TARAFLAR

- 1.1. Firma Ünvanı :  
Adres :  
Telefon :  
Fax :  
E-mail :

Yukarıda açık adresi, telefon, fax ve e-maili bulunan Firma ..... bundan sonra MÜŞTERİ olarak anılacaktır.

## 1.2. 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](mailto: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 yukarıda 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.

## 2. 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-Fatura, E-İrsaliye ve E-Arşiv Faturaların oluşturulduğu ve tutulduğu (Universal Business Language) Evrensel İş Dili
UBL-TR	UBL Türkiye Özelleştirmesi
XBL-TR	E-Defterlerin oluşturulduğu ve tutulduğu bilgi işlem formatı

## 3. KONU

Bu sözleşme MÜŞTERİ'nin EDM BİLİŞİM'in ürün ve hizmetlerini EK-1 de işaretleyerek ve aynı ekte yazılı bedelini ödeyerek almak istemesi durumunda ilgili hizmetin ETA Bilgisayar'dan veya ETA Bilgisayar Bayisinden satın alınması ve ödemenin de satın alınan firmaya yapılmasını kapsamaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından şart koşulan özelliklerine uygun olarak;

- 3.1. MÜŞTERİ bünyesinde kurulacak bağlantı ile gelen ve giden E-Fatura, E-İrsaliye ve göndereceği E-Arşiv Faturalarının ilgili web servisler aracılığıyla Gelirler İdaresi Başkanlığı'na aktarılması, arşivlenmesi ve 10 Yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişiminize sunulması,
- 3.2. Ayrıca, MÜŞTERİ'nin istemesi halinde E-Defterlerinin 10 Yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişimine sunulması amacıyla hazırlanmıştır.

## 4. HİZMETİN TANIMI

Müşteri'nin sahip olduğu fatura üreten yazılımlardan sağlanan e-fatura, e-irsaliye 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 kullanılmasıdır. 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 kullanılması hizmetidir. Ayrıca, e-fatura, e-irsaliye ve e-arşiv faturaların ve ek hizmet talep edilirse e-defterlerinin 10 yıl boyunca saklanması ve çevrimiçi erişime sunulması da hizmet kapsamındadır.

## 5. HİZMETİN İÇERİĞİ VE DETAYLARI

- 5.1.** EDM BİLİŞİM E-Fatura, E-İrsaliye 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.

## 6. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 6.1.** Müşteri, sahip olduğu fatura üreten yazılımında, elektronik fatura, elektronik defter saklama , elektronik arşiv fatura ve elektronik irsaliye 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.
- 6.2.** Müşteri, bu hizmet sözleşmesinde belirtilen hizmetlerden faydalanabilmek için teknik altyapı, gereklilik, donanım, yazılım yüklenmesi ve yüklenen yazılımlara ait lisans gereksinimlerini sağlamakla yükümlüdür.
- 6.3.** Bu hizmet sözleşmesinden doğan haklar sadece Müşteri'ye aittir. Müşteri sözleşmeden doğan hak ve alacaklarını üçüncü kişilere devredemez.
- 6.4.** 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.
- 6.5.** 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.
- 6.6.** Müşteri herhangi bir sebeple işbu sözleşme konusu hizmetleri almayı belirli veya belirsiz süre ile durdurma veya sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkına sahip değildir.
- 6.7.** EDM BİLİŞİM herhangi bir sebeple işbu sözleşme konusu hizmetleri almayı belirli veya belirsiz süre ile durdurma veya sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkına sahip değildir.
- 6.8.** EDM BİLİŞİM, Gizli Bilgileri sadece 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.
- 6.9.** 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.
- 6.10.** EDM BİLİŞİM, müşterinin tercih etmesi ve ücretini ödemesi durumunda e-fatura, e-irsaliye ve e-defter saklama hizmetlerini İstanbul ve Ankara yedeklemeli olarak verir. Ancak müşterinin EDM BİLİŞİM' den e-fatura, e-irsaliye ve e-defter saklama hizmetini kısmen de olsa almaktan vazgeçmesi durumunda EDM BİLİŞİM'in e- fatura ve e-defter saklama yükümlülüğü ortadan kalkar.
- 6.11.** EDM BİLİŞİM'in 3. Taraflar ile iletişim bilgilerinin paylaşılması durumunda, EDM BİLİŞİM, Kişisel Verilerin Korunması Kanununa (KVKK) uygun olarak söz konusu bilgileri koruyacağını ve bu bilgileri amacı dışında kullanmayacağını taahhüt eder.

Bu kapsamda; EDM BİLİŞİM, kanundan doğan zorunluluklar hariç olmak üzere; müşteriden gerekli izin ve onaylar alınmak şartıyla, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Yönetmeliği çerçevesinde; iletişim bilgileri, Kimlik bilgileri, KEP adresleri, Adres bilgisi, Mail adresleri, Anne kızlık soyadı gibi güvenlik kelimesi, Uyuşu, Vergi numarası, TC veya Pasaport No, İmza, Tarife bilgisi, Çağrı merkezi ses kayıtları, Telefon No, Kimlik fotokopisi ve isteğe bağlı irtibat bilgilerini aşağıdaki nedenlerden dolayı EDM BİLİŞİM sistemlerine işleyebilecektir.

- a) EDM Bulut Yedekleme için, müşteri başvurularının tamamlanabilmesi,
- b) Müşteri kimlik doğrulamalarının yapılabilmesi,
- c) Müşteri kullanım bilgilerinin takip edilebilmesi ve müşteri bilgilendirmelerinin yapılabilmesi,
- d) Müşteriler ile yapılan çağrı merkezi hizmeti sırasında konuşmaların kayıt altına alınması, müşteri memnuniyetinin tespit edilmesi,
- e) Müşteri verilerinin fiziksel güvenliğinin sağlanması,
- f) Müşterilerin yasal yükümlülüklerini yerine getirebilmek ve yürürlükteki mevzuattan doğan hakları kullanabilmesi.

MÜŞTERİ, EDM BİLİŞİM'in hukuki zorunluluklar ve yasal sınırlamalar çerçevesinde; kanunen yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına, MÜŞTERİ'ye hizmet vermek için hizmet alınan kanunen yetkilendirilmiş özel ve kamu kuruluşlarına, bilgilerinin aktarılabilceğini kabul ve beyan eder.

Taraflardan her biri, kanundan doğan zorunluluklar hariç gerekli rıza ve izinler alınmış olsa dahi mevzuat dahilinde kişisel verileri işleyip işlememekte serbest oldukları gibi korunması ve gözetilmesi konusunda gerekli her türlü gayreti göstereceklerini kabul ederler.

## 7. SÖZLEŞME SÜRESİ VE FESİH KOŞULLARI

- 7.1. İşbu sözleşmenin süresi taraflarca imza altına alınmasından sonra 1 (bir) 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 kapsamında sağlanan hizmetin bedeli güncel tarifelerle tekrar belirlenebilecektir. Müteakip yıllarda da aynı prosedür uygulanacaktır.
- 7.2. Tarafların işbu Sözleşmede belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, diğer Taraf, yazıyla veya mümkünse Kayıtlı Elektronik Posta ile göndereceği bir bildirim ile sözleşmeye aykırılık oluşturan durumu da açıkça belirterek 15 gün içinde aykırılığın ortadan kaldırmasını ister. Fesih hakkının kullanılması durumunda, fesheden 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 noterden veya Kayıtlı Elektronik Posta üzerinden göndereceği bir bildirimde bulunmak kaydıyla feshetme hakkı saklıdır.
- 7.3. 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, müşterinin sözleşmenin fesih edildiği tarih itibari ile mevcut kontör bakiyesini sıfırlama hakkı vardır.
- 7.4. Müşteri, EDM BİLİŞİM'in kusurundan kaynaklanan bir sebep olmadığı halde, süresinden önce sözleşmeyi fesih eder ise, 1000 TL+KDV fesih bedeli ödemekle yükümlüdür.
- 7.5. Fesihden sonra bu sözleşme konusu hizmet içeriğinin, kanun, tebliğ, sirküler veya yönerge ile Müşteri ve EDM BİLİŞİM yüklenmiş olduğu sorumluluklar tarafların kendilerine aittir.
- 7.6. Saklama hizmetinin fesih durumunda nasıl yapılacağı;
  - i Müşterinin hizmet almayı kesmesi durumunda kendisine ait verileri otuz gün içinde sistemden alacağını taahhüt eder.
  - ii Müşteri kendisine ait verileri aldığı yazılı olarak bildirir.
  - iii Müşteri 30 (otuz) gün içerisinde verilerini sistemden almadığı takdirde EDM BİLİŞİM hizmet vermeyi durdurur. Bu durumda Müşteri, elektronik fatura bilgilerin saklanması ile ilgili EDM BİLİŞİM'in yükümlülüğünün ortadan kalktığını kabul eder, EDM bilgileri yok eder ve bu sebeple herhangi bir sorumluluğu olmaz.

## 8. HİZMET ÜCRETLERİ VE ÖDEME ŞEKLİ

Bu sözleşme kapsamında Müşteri'ye verilecek hizmetler, birim fiyatları, ödeme koşulları ve uygulama esasları ek-1 kapsamında belirtilmiştir.

- 8.1. MÜŞTERİ, hizmet bedellerini bu sözleşmenin imzalanıp EDM BİLİŞİM'e ulaşmasını müteakip, ETA Bilgisayar'ın veya ETA Bayisinin düzenlediği faturaları ödemeyi kabul ve taahhüt eder.
- 8.2. Fiyatlara KDV dahil değildir. İlave gelebilecek her türlü kanuni vergi ve harçlar ayrıca yansıtılacaktır.
- 8.3. Müşteriye, aldığı kontör sayısının bitmesi durumunda ek-1 de belirtilen ücretler ile ayrıca fatura düzenlenir.
- 8.4. Müşteri fatura bedelini ETA Bilgisayar'ın veya ETA Bayisinin bildireceği Banka Hesabına öder.

- 8.5.** Ödeme Gecikme Cezası: Müşteri işbu sözleşmenin 8. maddesinde belirtilen bedelleri belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Ödenmeyen bedeller için aylık %3 gecikme bedeli uygulanır.
- 8.6.** Müşteri'nin ödemelerinde temerrüde düşmesi durumunda, EDM BİLİŞİM'in hizmeti durdurma ve/veya ticari faiz talep etme hakkı saklıdır.
- 8.7.** İşbu Sözleşme ile ileride yapılabilecek ek sözleşme, protokol ve eklerden dolayı doğacak Damga Vergisi ve sair her türlü vergi, harç, fon ve diğer masraflar EDM BİLİŞİM tarafından ödenecektir.

## 9. MASRAFLAR

- 9.1.** Müşteri yerinde verilecek hizmetlerde, ulaşım, konaklama, yemek giderleri Müşteri'ye aittir.
- 9.2.** EDM BİLİŞİM personelinin müşteriye her türlü ulaşım ve konaklama şekli tek taraflı ve EDM BİLİŞİM tarafından belirlenir.

## 10. 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.

## 11. UYUŞMAZLIKLARIN HALLİ

İşbu sözleşmeden doğacak ihtilaf vukuunda İstanbul Ticaret Mahkemeleri ve İstanbul İcra Daireleri yetkili olacaktır.

## 12. 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 ...../...../20..... tarihinde tek orijinal nüsha olarak imza altına alınmıştır. Sözleşme süresi ...../...../20..... tarihinden itibaren başlayarak ...../...../20..... son bulacaktır.

## SÖZLEŞME EKLERİ :

- EK-1: Hizmetlerin Ücret Tarifeleri ve Hizmetlerin Teknik Detayları  
EK-2: Müşteri İmza Sirküleri, Vergi Levhası.

Müşteri	EDM Bilişim
Tarih: İmza/Kaşe:	Tarih: İmza/Kaşe:

## EK-1

### A. HİZMETLERİN ÜCRET TARİFELERİ

Bu sözleşme kapsamında Müşteri'ye uygulanacak ücret tarifeleri aşağıdaki gibidir.

E-Fatura ve E-Arşiv Proje Entegrasyon Bedeli	1.250.- TL
E-irsaliye Proje Entegrasyon Bedeli	400.- TL

Müşterinin tercih edebileceği kontör paketleri aşağıdaki gibidir.

Kontör Adedi	Fiyat
250 Kontör	225.- TL
500 Kontör	400.- TL
1.000 Kontör	700.- TL
2.500 Kontör	1.500.- TL
5.000 Kontör	2.500.- TL
10.000 Kontör	4.000.- TL
25.000 Kontör	7.500.- TL
50.000 Kontör	12.500.- TL
100.000 Kontör	18.000.- TL
250.000 Kontör	37.500.- TL

Kullanım Tipi	Kontör
1 Adet E-Fatura Gönderimi	1 Kontör
1 Adet Gelen E-Fatura	1 Kontör
2 Adet E-Arşiv Fatura Gönderimi	1 Kontör
1 Adet E-İrsaliye Gönderimi	1 Kontör
1 Adet Gelen E-İrsaliye	1 Kontör

Müşterinin tercih etmesi halinde e-defter saklama ücretleri aşağıdaki gibidir.

E-Defter Proje Entegrasyon Bedeli	400.- TL
-----------------------------------	----------

E-Defter Saklama Hizmet Bedelleri (Bir Yıllık)	
0 - 50.000 Satır	700.- TL
50.000 – 100.000 Satır	1.100.- TL

Ek E-Defter Saklama Hizmet Bedelleri (Bir Aylık)	
0 - 50.000 Satır	60.- TL
50.000 – 100.000 Satır	90.- TL

- Fiyatlara KDV dahil değildir.
- E-Fatura, E-İrsaliye ve E-Arşiv Fatura kontörleri 1. Yıl sonunda bitmemesi durumunda sadece bir sonraki yıla devreder.
- E-Fatura, E-İrsaliye ve E-Arşiv Fatura kontör fiyatlarına 10 yıl saklama dahildir.
- E-Defterler 10 yıl boyunca saklanır.
- Müşterimizin sözleşme başlangıç tarihinden önceki ayların E-Defter dosyalarını da EDM Bilişim sistemlerinde saklamak istediğinde aylık defter başına 0-50.000 satır için 60.-TL + KDV, 50.000-100.000 satır için 90.-TL + KDV bedel uygulanacaktır. Bu bedelle e-defterler 10 yıl boyunca saklanır.

#### SÖZLEŞME KAPSAMINDA MÜŞTERİNİN TALEP ETTİĞİ KONTÖR PAKETİ VE SERVİSLER

Aşağıda, tercih edilen kontör miktarı ve/veya e-defter satır sayısı noktalı kısımlarda rakam ile yazılır. Talep edilen servisler ise, yanlarındaki parantezler içine X koyularak işaretlenir. E-Defter Saklama Hizmetinin başlangıç tarihi 12. Maddedeki tarihten farklı ise, E-Defter Saklama Hizmeti satırındaki Başlangıç ve Bitiş tarihleri ayrıca yazılır.

..... KONTÖR ADEDİ

..... E-DEFTER SATIR SAYISI

E-FATURA ( )

E-İRSALİYE ( )

E-ARŞİV FATURA ( )

E-DEFTER SAKLAMA ( ) Başlangıç : ..... / ..... / 20 ..... Bitiş : ..... / ..... / 20 .....

EK E-DEFTER SAKLAMA ..... ADET ( )

## B. HİZMETLERİN TEKNİK DETAYLARI

1. 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 donanımına 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.
2. EDM BİLİŞİM'in, Müşteriye verdiği hizmetin mesai saatleri, Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerinde 09.00-18.00 arasındadır.
3. Hizmetin Müşteri yerinde devam ettirilmesi halinde, verilen hizmetin süresi danışmanlık hizmeti adam/gün ücreti üzerinden ücretlendirilir.
4. Müşteri yerinde verilecek hizmetler ulaşım dahil yarım günden az olamaz. Daha az olsa da yarım gün üzerinden faturalandırılır.
5. 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.
6. EDM BİLİŞİM önceden bildirmeksizin ve tek taraflı olarak mesai saatlerini değiştirebilir.
7. Müdahale süresi, EDM BİLİŞİM'e ulaşan Müşteri destek hizmet talebinde, talebin veya sorunun EDM BİLİŞİM tarafından tespit edilmesi süresidir.
8. Çözüm süresi, müdahale süresinden sonra bakım anlaşması kapsamında EDM BİLİŞİM yükümlülüğü içinde olan talebin veya sorunun EDM BİLİŞİM tarafından sonlandırılması süresidir.
9. EDM BİLİŞİM'e ulaşan Müşteri destek hizmeti talebine, EDM BİLİŞİM telefonla veya en hızlı erişim şekli ile 4 saat içinde ilk müdahaleyi gerçekleştirir.
10. Telefon veya uzaktan erişimin mümkün olmadığı durumlarda, İstanbul içi müşterilerde 12 saat, İstanbul dışı, Türkiye içindeki müşterilerde 2 gün içinde ilk müdahaleyi gerçekleştirir.
11. EDM BİLİŞİM, kendisine ulaşan Müşteri destek hizmet talebinin işbu sözleşme yükümlülükleri kapsamında olup olmadığına karar verir.
12. EDM BİLİŞİM, yapılan ilk müdahaleden sonra, en kısa sürede çözülmesi için gereken azami çabayı sarf eder.
13. Müşteri, EDM BİLİŞİM ürünlerinin kullanımı hakkında bilgi almak için EDM BİLİŞİM'den telefon desteği alır.
14. Telefon desteğinden doğan haberleşme giderleri Müşteri'ye aittir.
15. Telefon desteği, hafta içi mesai saatleri içinde geçerlidir.
16. Bir hizmet veya desteğin telefonda devam ettirilemeyeceğine EDM BİLİŞİM karar verir.
17. Hizmetin Müşteri yerinde devam ettirilmesi halinde, verilen hizmetin süresi, danışmanlık hizmeti adam/gün ücreti üzerinden ücretlendirilir.
18. Eğitim ve destek hizmeti, Müşteri'nin talebi üzerine verilir.
19. İlk eğitimden sonra istenen her türlü yerinde verilecek eğitim ve danışmanlık destek hizmeti, adam/gün hizmet ücreti üzerinden ücretlendirilir.
20. EDM BİLİŞİM, merkezinde verilecek müşterileri için açtığı toplu bilgilendirme eğitimleri ve destek hizmetlerinin ücretli veya ücretsiz olacağını belirler.
21. EDM BİLİŞİM merkezinde verilecek eğitim hizmetinin verilme gün ve saatini EDM BİLİŞİM belirler. Bu hizmetin verilmesini bir başka müşteri eğitim talebi ile birleştirebilir.
22. 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.
23. EDM BİLİŞİM, Müşteri'nin Gizli Bilgileri hakkında yetkisiz bir ifşanın varlığından haberdar olması halinde Müşteri'yi yazılı olarak uyaracaktır.
24. Müşterilerin gönderilecek E-Fatura, E-İrsaliye ve E-Arşiv Faturaları EDM İmzası ile imzalanarak gönderilecektir ve\veya müşterinin kendi Mali Mühür imzası EDM HSM sunucularına yedeklenerek kendi imzası kullanılacaktır.

<b>Müşteri</b>	<b>EDM Bilişim</b>
Tarih: İmza/Kaşe:	Tarih: İmza/Kaşe: