

Genel Şartlar

Next4biz* Ürün'lerine ilişkin barındırma, güncelleme ve bakım hizmetleri belirtilen şartlar dahilinde gerçekleştirilir;

NEXT4BİZ ürünlerine ilişkin sorun bildirimini, görüş, talep, şikayet ve geri beslemeler "Next4biz Yardım Masası" (<https://helpdesk.next4biz.net>) aracılığı ile sürdürülmektedir.

NEXT4BİZ ürünlerine ilişkin bilgi bankası, sıkça sorulan sorular, kullanım eğitim videoları, vb içerikleri <https://helpdesk.next4biz.net> adresindedir. Ürün kullanım desteği için bilgi bankası, kullanım eğitim videoları, Müşteri kullanıcıları için ücretsiz olarak sağlanmaktadır.

Müşteri'nin internet erişiminde sorun olması gibi nedenlerle, Next4biz Yardım Masası'na erişim olanağının bulunmadığı durumlarda Müşteri, telefon veya e-posta yolu ile (support@next4biz.com e-posta adresine iletilecek şekilde) de NEXT4BİZ'e ürün ile ilgili sorun bildirimini yapabilir. Ancak gerekli bildirim kaydının en kısa sürede Next4biz Yardım Masasına girilmesi gerekir. Bildirim bu servis aracılığı ile takip edilecektir.

Next4biz Yardım Masası kullanım şartları "Yardım Masası Bilgi Bankası" içerisinde yer almaktadır.

Müşteri, bordrolu çalışanlarından en az bir kişiye NEXT4BİZ'in tavsiye ettiği anahtar kullanıcı eğitimlerini aldırması olmalıdır. Anahtar kullanıcılar, Müşteri çalışanlarının ürün kullanımına yönelik sorularını cevaplandıracaktır. Anahtar kullanıcılar Ürün'de bir sorun tespit etmesi durumunda Next4biz Yardım Masası'na bildirim açabileceklerdir.

NEXT4BİZ'in Ürün'lerinden kaynaklı sorunlar Next4biz tarafından doğrudan ve lisans bedeline dahil bir şekilde çözümlenir, ayrıca ücret alınmaz. Saas ve yerinde kiralama modeli ile ürün kullanımında Bakım ve güncelleme lisans bedeline dahildir.

Bunlar dışında, yazılımın özellikleri kullanılarak çözülebilen, eğitimlerde veya dokümantasyonlarda yer alan kullanım ile ilgili sorular, entegrasyon, uyarılma, eğitim vb işler hizmet sözleşmesi kapsamında ilgili hizmet sağlayıcı tarafından sunulur.

NEXT4BİZ, bakım ve güncelleme çalışmaları hafta içi mesai saatleri (09.00-18.00) arasında verir. Yüksek öncelikli hatalarda, 7/24 müdahale edilir.

NEXT4BİZ Ürün'lerdeki hataları düzeltmeye yönelik olmayan ancak Ürün'ün performansının artırılması, kullanım alanlarının genişletilmesi, Ürün'e yeni özellikler ve fonksiyonlar eklenmesi veya mevcut fonksiyon ve özelliklerin iyileştirilmesi gibi müdahaleler, güncelleme ve geliştirme olarak tanımlanır. NEXT4BİZ kendi inisiyatifi ile güncelleme ve geliştirme yapabileceği gibi, müşterilerden gelen talepler üzerine de güncelleme ve geliştirme yapabilir.

Müşterilerden gelen geliştirme talepleri NEXT4BİZ tarafından 30 günlük periyotlar ile incelenir ve değerlendirilir. NEXT4BİZ yapacağı değerlendirme ve planlama sonucunda, talebin yeni sürümlerin birinde veya tüm müşterilere ilişkin olarak güncellenmesi yönünde karar verebilir. Bu durumda talepte bulunan Müşteri, talep ettiği güncelleme ile ilgili olarak herhangi bir hak sahipliği talebinde bulunamayacağı gibi, bu güncellenmenin kendisine özel olması, diğer müşterilerce görülememesi veya kullanılamaması gibi taleplerde de bulunamayacaktır.

Müşteri sistemleri, altyapısı veya Müşteri tarafından kullanılan üçüncü parti yazılımlar/sistemlerden kaynaklı sorunlar bakım/güncelleme kapsamı dışındadır. Bu tip yazılım ve sistemlere destek sağlanması ilgili hizmet sağlayıcı tarafından hizmet sözleşmesi kapsamında sunulur.

Müşteri'nin kendi süreçlerindeki ürün, hizmet ve işlemlerine dair verilerin (örneğin: hesap, ürün, sipariş, poliçe, yedek parça vb.) NEXT4BİZ sistemleriyle entegrasyonunda, Müşteri tarafından Next4biz API'leri kullanılarak periyodik veri aktarımı yapılırken, tüm veriler değil yalnızca yeni ve değişen veriler aktarılmalıdır.

NEXT4BİZ Ürün'ü ile e-posta ve sms gönderimleri Müşteri'nin hizmet aldığı toplu e-posta ve sms gönderim servislerine entegre olunarak sağlanır.

Next4biz SaaS Yazılım Lisansı Kullanımı

Next4biz Ürün'lerine ilişkin SaaS lisansının alınması ve kullanımın Müşteri kullanıcılarına erişim verilmesi suretiyle online bağlantı kurularak gerçekleştirilmesi halinde genel şartlara ek olarak aşağıdaki şartlar geçerlidir:

NEXT4BİZ, kendi Ürün'lerinden kaynaklı sorunları, en kısa sürede çözebilmek için makul çabayı gösterecektir.

Aşağıdaki tabloda, sorun tiplerine göre müdahale ve çözüm süreleri yer almaktadır.

Sorun Türü	Açıklama
Yüksek	Yazılım ve/veya sistem yazılımlarını çalışamaz duruma getiren veya Yazılım'ın performansını kullanılamayacak derecede olumsuz etkileyen her türlü hata
Orta	Yazılım'ın genel operasyonel servis seviyesine etki eden ve kullanım performansını olumsuz etkileyen ya da programın temel modüllerinden birinin işlevini bozan hatalardır.
Düşük	Yüksek (Birincil Öncelikli) Hata veya Orta (İkincil Öncelikli) Hata kapsamında değerlendirilmeyen, NEXT4BİZ tarafından destek verilmesi gereken hatalar.

Aşağıdaki tabloda sorun türlerine göre müdahale ve çözüm süreleri yer almaktadır.

Müdahale Ve Çözüm Süreleri	Düşük	Orta	Yüksek
Müdahale Süresi	16 saat	2 Saat	1 Saat
Çözüm Süresi	Versiyon planı	8 Saat	4 Saat

Müdahale süresi ve çözüm süresi, sorunun Next4biz'e iletilmesinden itibaren geçen süredir.

Müdahale ve çözüm süreleri ölçülürken, veri merkezi veya internet servis sağlayıcılar kaynaklı olası sorun ve gecikmeler dikkate alınmaz.

Müşteri sistemleri, altyapısı veya Müşteri tarafından kullanılan üçüncü parti yazılımlarda ve sistemlerde veya bu yazılım, sistem ve altyapılar ile entegrasyonlarda oluşabilecek sorunların müdahale ve çözüm süreleri yukarıdaki sürelerle tabi değildir.

Veri merkezi veya NEXT4BİZ tarafından gerçekleştirilen planlı bakım veya versiyon güncelleme çalışmaları ile ilgili olarak Müşteri en az 2 gün önceden bilgilendirilir.

Next4biz On Premise ve Yerinde Kiralama Yazılım Lisansı Kullanımı

Next4biz Ürün'leri, Müşteri bünyesindeki bilgisayar sistemleri ve/veya Müşteri'nin yönetim ve kontrolündeki yerleşik veya buluttaki sunucularına yüklenerek kullanılıyor ise genel şartlara ek olarak aşağıdaki şartlar geçerlidir

NEXT4BİZ Ürün Sunum Standartları sadece güncel versiyon ve bir önceki versiyon için geçerlidir. Bir önceki versiyondan daha eski versiyonların kullanılması bakım ve güncelleme sağlanamayacaktır.

Versiyon yükseltmelerinin planlandığı gibi yapılması sistemlerin etkin çalışması ve güvenliği için temel bir zorunluluktur. Bu sebeple On-Premise veya yerinde kiralama lisansı ile Ürün kullanan Müşterilerimizin ilgili hizmet sağlayıcılardan bakım hizmeti olarak versiyon yükseltme işlemlerini zamanında gerçekleştirmeleri gerekmektedir.

Bakım hizmeti alınması halinde yılda 1 kez Ürün Versiyonu yükseltme prosedürü dahil sunulmaktadır. (Hotfix paketleri dahildir) Müşteri talebi ile yapılacak özel geliştirmeler ve kurulumlar ilave ücretlidir.

Versiyon Yükseltme sürecinin aşağıdaki prosedür dahilinde yapılması gerekmektedir.

Müşteri tarafından yürütülecek herhangi bir çalışma nedeniyle sürecin uzaması durumunda NEXT4BİZ tarafından harcanan ek süreler, güncel uzman/gün ücretleri üzerinden Müşteri'ye yansıtılacaktır.

Müşteri, Ürün'ün sağlıklı çalışması için NEXT4BİZ tarafından iletilen sunucu konfigürasyonunu, ve Ürün'ün kurulum, versiyon yükseltme ve işletim koşullarına uygun ortamı sağlayacaktır, işletim koşullarında tanımlı olduğu şekilde uygulama ve veritabanı bakım çalışmalarını yürütecektir.

Müşteri, Ürün'ün ve entegrasyon noktalarının sağlıklı ve sürekli çalışabilirliğinin sağlanması için bir teknik personelini görevlendirecek ve NEXT4BİZ tarafından verilecek kurulum ve sistem yönetimi eğitimini alacaktır. Teknik problemlerde öncelikle Müşteri teknik personeli gerekli izleme ve incelemeleri gerçekleştirecek, Ürün kaynaklı teknik hatalar için Next4biz Yardım Masası'na bildirim açacaktır.

NEXT4BİZ, Ürün'lerden kaynaklı sorunları, en kısa sürede çözebilmek için makul çabayı gösterecek ve Müşteri'yi gelişmelerden Next4biz Yardım Masası ile sürekli bilgilendirecektir.

Aşağıdaki tabloda sorun tiplerine göre müdahale ve çözüm süreleri yer almaktadır.

Sorun Türü	Açıklama
Yüksek	Yazılım ve/veya sistem yazılımlarını çalışamaz duruma getiren veya Yazılım'ın performansını kullanılamayacak derecede olumsuz etkileyen her türlü hata
Orta	Yazılım'ın genel operasyonel servis seviyesine etki eden ve kullanım performansını olumsuz etkileyen ya da programın temel modüllerinden birinin işlevini bozan hatalardır.

Düşük	Yüksek (Birincil Öncelikli) Hata veya Orta (İkincil Öncelikli) Hata kapsamında değerlendirilmeyen, NEXT4BİZ tarafından destek verilmesi gereken hatalar.
-------	--

Aşağıdaki tabloda sorun türlerine göre müdahale ve çözüm süreleri yer almaktadır.

Müdahale Ve Çözüm Süreleri	Düşük	Orta	Yüksek
Müdahale Süresi	16 saat	4 Saat	2 Saat
Çözüm Süresi	Versiyon planı	16 Saat	8 Saat

Müdahale ve çözüm süresi, sorunun Next4Biz yardım masasına iletilmesinden itibaren geçen süredir.

Soruna NEXT4BİZ tarafından müdahale edilebilmesi ve çözüm sağlanabilmesi amacıyla Müşteri tarafından uzaktan erişim verilmesi için geçen süre ve gecikmeler, benzer şekilde Müşteri tarafından test ortamının hazırlanması için geçen süre ve gecikmeler "müdahale ve çözüm süresi" hesabına dahil edilmez.

Müşteri sistemleri, altyapısı veya Müşteri tarafından kullanılan üçüncü parti yazılımlarda ve sistemlerde veya bu yazılım, sistem ve altyapılar ile entegrasyonlarda oluşabilecek sorunlarda müdahale ve çözüm süreleri geçerli değildir.

Müşteri, sorun çözümü, ve güncellemenin gerçekleşebilmesi için test ortamı/sistemine NEXT4BİZ uzmanlarının uzaktan erişim izni vermesi gerektiğini kabul ve beyan eder. Aksi halde Next4biz Ürün'ünün bakım ve güncellemesinin tam ve sağlıklı şekilde gerçekleşmemesi sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

Uzaktan erişim yetkisi, Müşteri güvenlik prosedürlerinde belirtildiği şekilde kullanılacaktır.

Sorun çözümü ve güncellemelerin uzaktan erişim dışında alternatif bir yöntemle yapılmasının Müşteri tarafından talebi halinde standart bakım ve güncelleme ücretine ilave olarak uzman/gün ücretleri ile oluşan ek maliyet Müşteri tarafından karşılanır.

Müşteri nezdinde güncelleme ve sorun çözümü yapılacağı test ortamında gerçek veriler olmayacaktır, üretim ortamındaki (production sistemi) verilerinin maskelenmiş/bozulmuş hali ile alınan kopyası olacaktır. Müşteri tarafından üretim ortamından test ortamına aylık periyodlar ile maskelenmiş/bozulmuş veri transferi yapılacaktır. Sorunun çözümü için NEXT4BİZ veri transferinin tekrar yapılmasını talep edebilir. Bu durumda Müşteri gerekli veri transferini en kısa sürede sağlayacaktır.

Sorun çözümü ve güncelleme prosedürleri dışındaki ek işler veya talepler ilgili hizmet sağlayıcıdan hizmet sözleşmesi ile temin edilmelidir.

On-prem veya Yerinde Kiralama lisans kullanımında Müşteri'nin kullandığı Ürün'ün Versiyon Yükseltme Prosedürü şöyledir:

Versiyon yükseltimi için NEXT4BİZ ilgili bakım dönemi içerisinde gerekli planlamayı yaparak Müşteri'yi bilgilendirir.

Müşteri versiyon yükseltimi için gerekli test ortamı, sunucu erişimleri ve teknik personeli sağlayacaktır.

Müşteri, NEXT4BİZ tarafından belirtilen hazırlıkların eksiksiz tamamlandığını e-posta ile NEXT4BİZ'e bildirir.

NEXT4BİZ test ortamında Ürün versiyon yükseltmelerini gerçekleştirir.

Müşteri, en çok iki hafta içinde, fonksiyonel ve bilgi güvenliği test süreçlerini işleterek varsa bulguları NEXT4BİZ'e iletir.

İletilen bulgular en geç iki hafta içinde giderilir ve ardından Müşteri üretim ortamı geçiş onayını en geç bir hafta içinde verir.

Müşteri NEXT4BİZ ile koordinasyon halinde Üretim ortamına geçişini planlayacaktır. Üretim ortamı geçişi Müşteri teknik personeli tarafından gerçekleştirilir. Gerekmesi halinde NEXT4BİZ teknik personeli bu çalışmaya nezaret edecektir.

Müşteri tarafından yürütülecek herhangi bir çalışma nedeniyle sürecin uzaması durumunda NEXT4BİZ tarafından harcanan ek süreler, güncel uzman/gün ücretleri üzerinden Müşteri'ye yansıtılacaktır.

Müşteri, Ürün'ün sağlıklı çalışması için NEXT4BİZ tarafından iletilen sunucu konfigürasyonunu, ve Ürün'ün kurulum, versiyon yükseltme ve işletim koşullarına uygun ortamı sağlayacaktır, işletim koşullarında tanımlı olduğu şekilde uygulama ve veritabanı bakım çalışmalarını yürütecektir.

Müşteri, Ürün'ün ve entegrasyon noktalarının sağlıklı ve sürekli çalışabilirliğinin sağlanması için bir teknik personelini görevlendirecek ve NEXT4BİZ tarafından verilecek kurulum ve sistem yönetimi eğitimini alacaktır. Teknik problemlerde öncelikle Müşteri teknik personeli gerekli izleme ve incelemeleri gerçekleştirecek, Ürün kaynaklı teknik hatalar için Next4biz Yardım Masası'na bildirim açacaktır.

Müşteri, bakım ve güncellemenin gerçekleşebilmesi için test ortamı/sistemine NEXT4BİZ uzmanlarının uzaktan erişim izni vermesi gerektiğini kabul ve beyan eder. Aksi halde Next4biz Ürün'ünün bakım ve güncellemenin tam ve sağlıklı şekilde gerçekleşmemesi sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

Uzaktan erişim yetkisi, Müşteri güvenlik prosedürlerinde belirtildiği şekilde kullanılacaktır.

Bakım ve güncellemelerin uzaktan erişim dışında alternatif bir yöntemle yapılmasının Müşteri tarafından talebi halinde standart bakım ve güncelleme ücretine ilave olarak uzman/gün ücretleri ile oluşan ek maliyet Müşteri tarafından karşılanır.

Müşteri nezdinde güncelleme ve bakımın yapılacağı test ortamında gerçek veriler olmayacaktır, üretim ortamındaki (production sistemi) verilerinin maskelenmiş/bozulmuş hali ile alınan kopyası olacaktır. Müşteri tarafından üretim ortamından test ortamına aylık periyodlar ile maskelenmiş/bozulmuş veri transferi yapılacaktır. Sorunun çözümü için NEXT4BİZ veri transferinin tekrar yapılmasını talep edebilir. Bu durumda Müşteri gerekli veri transferini en kısa sürede sağlayacaktır.

Tanımlar:

- "Next4biz";(küçük harfle) bakım/destek hizmetleri sağlanan yazılım Ürün'ünü,
- "NEXT4BİZ"; (Büyük harfle) Next4biz Bilgi Teknolojileri A.Ş. yi,
- -Hizmet Sağlayıcı; Bir "Hizmet Sözleşmesi" çerçevesinde Müşteri'ye tasarım, uyarılama, entegrasyon, eğitim vb. hizmetleri sunan gerçek veya tüzel kişiyi (Hizmet Sağlayıcı NEXT4BİZ veya yetkili çözüm ortaklarından biri olabilir), ifade eder.