

**SAYIN MÜŞTERİMİZ; SİZLERE İLETMİŞ OLDUĞUMUZ ÖZEL ENTEGRATÖRLÜK HİZMET SÖZLEŞMESİ'NİN İKİ NÜSHA OLARAK DÜZENLENDİĞİNDEN, HER SAYFASININ KAŞELİ-İMZALI OLDUĞUNDAN VE SÖZLEŞMEDE İSTENİLEN TÜM VERİLERİN (ADRES, TELEFON VB.) EKSİKSİZ DOLDURULDUĞUNDAN EMİN OLMANIZI RİCA EDERİZ!**

### **DEVLET KURUMLARI İÇİN;**

1. İmzalayan kişiye ait Yetki Belgesi (Kurum tarafından o kişinin yetkilendirildiğini gösteren belge)
2. Vekaleten imza atılıyor ise Vekaletname
3. İmza sahibine ait kimlik fotokopisi ( T.C. Kimlik Numarası içermelidir)

### **SERMAYE ŞİRKETLERİ İÇİN;**

1. İmza Sirküleri ( Sirkülerdeki İmza ile sözleşmedeki imza birebir olmalıdır)
2. İmza sahibi vekâleten imza atıyor ise vekaletname örneği
3. Ticaret Sicil Gazetesi ( Ortaklık ve iş alanını, yetkilileri gösteren güncel örnek olmalıdır)
4. Vergi Levhası (Güncel olmalıdır)
5. Faaliyet Belgesi (Son üç (3) aya ait olmalıdır)
6. İmza sahibine ait kimlik fotokopisi ( T.C. Kimlik Numarası içermelidir)

### **ŞAHİS ŞİRKETLERİ İÇİN;**

1. İmza Sirküleri ( Sirkülerdeki İmza ile sözleşmedeki imza birebir olmalıdır)
2. İmza sahibi vekâleten imza atıyor ise vekaletname örneği
3. Ticaret Sicil Gazetesi ( Ortaklık ve iş alanını, yetkilileri gösteren güncel örnek olmalıdır)
4. Vergi Levhası (Güncel olmalıdır)
5. Faaliyet Belgesi (Son üç (3) aya ait olmalıdır)
6. İmza sahibine ait kimlik fotokopisi ( T.C. Kimlik Numarası içermelidir)

### **BİREYLER İÇİN**



1. İmza sahibi vekâleten imza atıyor ise vekaletname örneği
2. İmza sahibine ait kimlik fotokopisi ( T.C. Kimlik Numarası içermelidir)

**Mali mühür tarafınıza ulaştıktan sonra, <http://www.kamusm.gov.tr/> adresinden Mali mühür Şifrenizi ( PİN Kodu ) oluşturup , e fatura başvurunuzu <http://www.efatura.gov.tr/anasayfa.html> adresinden yaptıktan sonra, mali mühürünüzü tarafımıza iletmeniz gerekmektedir.**

**E defter başvurularınız İşnet tarafından yapılmamaktadır.**

## İşNet E-Fatura Özel Entegratörlük Hizmet Sözleşmesi EK-2 Bilgi Formu

Firma Adı /			
Şahıs Adı			
Adres			
	Posta Kodu:		Semt:
	İlçe:		İl:
Vergi Dairesi			Vergi Numarası:
Telefon			GSM:
Yetkili Kişi			
T.C. Kimlik No			
Ünvan			
Telefon			
E Posta			
Nace Kodu			
Tesisat No		Abone No	
Hizmet No		Sayaç No	
Müşteri No		Üretici No	
Telefon No		Çiftçi No	
Distribütör		İmalatçı No	
Ticaret Sicil No		Dosya No	
TAPDK No		Hasta No	

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	
Kaşe / İmza	Fatma Pınar TÜFENKÇİ Direktör	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı
		

## İŞNET E-FATURA ÖZEL ENTEGRATÖRLÜK HİZMET SÖZLEŞMESİ EK-4 KULLANICI BİLGİ FORMU

**TC Kimlik No :** .....

**Ad-Soyad :** .....

**Eposta adresi :** .....

**İş Tel :** .....

**Cep Tel :** .....

**Doğum Tarihi (Gün/Ay/yıl) :** .....

**Firmadaki Ünvanı :** .....

**Mali Mühür Pin Kodu :** .....

**Fatura Ön Eki :** .....

- Fatura ön eki faturalarınızın sıra numarasındaki ilk üç harftir.( Örneğin;ABC2018...)

**E Fatura Sisteminin Aktiflenmesini İstedığınız Tarih :** ..... / ..... / 201.....

Kullanılan Muhasebe Programı			
<input type="checkbox"/>	Luca Net	Luca Net Üye No :	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Luca Koza	Luca Koza Üye No :	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Likom		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Logo		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Diğer :		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>



**Mali Müşavir Bilgileri :**

**Adı Soyadı :** .....

**İş Telefonu :** .....

**Cep Telefonu :** .....

**Eposta adresi :** .....

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Kaşe / İmza	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>Fatma Pınar TÜFENKÇİ Direktör</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı</p>  </div> </div>

## İŞNET E-FATURA ÖZEL ENTEGRATÖRLÜK HİZMET SÖZLEŞMESİ EK-1 ÜCRET LİSTESİ



	Paket Adı	Mevcut Fiyat	Lucanet Özel Kampanya
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 500	413,00 TL	354,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 1000	649,00 TL	531,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 2500	1.401,25 TL	1.121,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 3500	1.920,45 TL	1.536,36 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 5000	2.684,50 TL	2.147,60 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 7500	3.761,25 TL	3.009,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 10000	4.779,00 TL	3.823,20 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 12500	5.826,25 TL	4.661,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 15000	6.814,50 TL	5.451,60 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 17500	7.743,75 TL	6.195,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 20000	8.614,00 TL	6.891,20 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 22500	9.425,25 TL	7.540,20 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 25000	10.177,50 TL	8.142,00 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 30000	10.968,69 TL	8.775,07 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 40000	11.751,03 TL	9.400,47 TL
<input type="checkbox"/>	KontörPaket 50000	12.532,19 TL	10.025,87 TL

**Paketlerde saklama bedeli dahildir.**

\*Fiyatlara KDV dahil olup, süre kısıtlaması bulunmamaktadır.

\*LucaNet Özel Kampanyası 31.12.2018 tarihine kadar geçerli olup Sisteme giriş bedeli alınmamaktadır.

\*Alınan ve gönderilen her bir E-fatura 1 kontör olarak ücretlendirilmektedir.

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör 
	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı 

## İŞNET E-FATURA ÖZEL ENTEGRATÖR HİZMET SÖZLEŞMESİ

### MADDE 1. SÖZLEŞMENİN TARAFLARI

İşbu Sözleşme bir taraftan şirket merkezi Kore Şehitleri Cad. Kaya Aldoğan Sok. No:5 34394 Zincirlikuyu Şişli/İstanbul adresinde mukim İŞNET Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş. (bundan sonra kısaca “İŞNET” olarak adlandırılacaktır) ile diğer taraftan ..... adresinde mukim ..... (bundan sonra kısaca “FİRMA” olarak adlandırılacaktır) arasında aşağıdaki şartlarla imzalanmıştır. (bundan sonra “Sözleşme” olarak adlandırılacaktır.)

### MADDE 2. TANIMLAR ve KISALTMALAR

İşbu Sözleşmede bulunmayan tanımlar için Elektronik Fatura ile ilgili yasal düzenlemelerdeki tanım ve açıklamalar geçerlidir.

<b>Elektronik Belge:</b>	Şekil hükümlerinden bağımsız olarak Vergi Usul Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu olan belgelerde yer alan bilgileri içeren elektronik kayıtlar bütünü
<b>Elektronik Fatura (E-Fatura):</b>	Elektronik Fatura ile ilgili Yasal Düzenlemelere uygun olan ve elektronik belge biçiminde oluşturulmuş fatura
<b>Elektronik Fatura ile ilgili Mevzuat:</b>	397 Sıra Numaralı “Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 397), 397 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Genel Tebliğ (Sıra No: 416), Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 421) Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 424) ve Vergi Usul Kanunu Sirküleri / 58.
<b>“NETTE FATURA” portalı</b>	İŞNET tarafından FİRMA’nın kullanımı için hazırlanmış olan E-Fatura portalı



### MADDE 3. SÖZLEŞMENİN KONUSU

İşbu sözleşmenin konusu; FİRMA’nın, Özel Entegratörlük hizmeti kapsamında E-Fatura uygulamasına İŞNET tarafından entegrasyonun sağlanması, FİRMA’nın oluşturduğu faturaların İŞNET tarafından Gelir İdaresi Başkanlığı’na aktarılması, fatura alınması, E-Fatura bilgilerinin saklanması, FİRMA’nın uyum süreci ile ilgili mevzuat danışmanlığı hizmetlerinin verilmesine ilişkin şartları ve tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.



### MADDE 4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

#### 4.1. İŞNET YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 4.1.1.** İŞNET özel entegratör uygulamasını, E-Fatura ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak hazırlayarak, FİRMA ’nın uygulamaya bağlanıp kullanması için gerekli portal ortamını FİRMA’ya sunmakla ve E-Fatura ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak hizmet vermekle yükümlüdür.
- 4.1.2.** İŞNET özel entegratör uygulamasını Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından zorunlu tutulan tüm standartlara uyumlu hale getirmekle yükümlüdür.

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı  

- 4.1.3.** İŞNET E-Fatura sistemlerinde teknik bir sorun olması durumunda en kısa zamanda müdahale ederek sorunun zamanında çözülmesini sağlar. İŞNET'ten kaynaklanmayan ve/veya Gelir İdaresi Başkanlığı'nın sitemlerinden kaynaklanan sorunlardan İŞNET sorumlu tutulamaz.
- 4.1.4.** İŞNET, Sözleşmede yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan ücretlerde yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden makul bir süre önce FİRMA'ya bildirir.
- 4.1.5.** İŞNET, FİRMA'dan edindiği FİRMA ve FİRMA'nın müşterilerine ait bilgileri FİRMA'nın izni olmaksızın hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşmayacak veya satmayacaktır. Ancak İŞNET, FİRMA'nın iletişim bilgilerini; uygun çözümler sunmak, kampanyalardan haberdar edebilmek ve uygun tarife teklifleri sunabilmek amacıyla sınırlı olmak üzere kullanabilecek ve/veya Türkiye İş Bankası A.Ş. ile paylaşabilecektir.
- 4.1.6.** İŞNET, E-Fatura Saklama Hizmetleri Sunma yetkisi kapsamında FİRMA'nın talep etmesi halinde, gönderilen ve alınan E-Faturaların elektronik ortamda saklanması hizmetini de sunabilecektir. İŞNET tarafından sunulan saklama hizmeti mükellefin fatura muhafaza mükellefiyetini ortadan kaldırmaz.
- 4.1.7.** İŞNET'in, FİRMA ile sözleşme feshedildikten sonra, FİRMA'ya ait bilgileri geçmişe yönelik olarak birden fazla kez temin edilmesinden sorumlu değildir.
- 4.2. FİRMA YÜKÜMLÜLÜKLERİ**
- 4.2.1.** FİRMA, E-Fatura uygulamasını dilerse İŞNET tarafından hazırlanmış olan NETTE FATURA portalı aracılığıyla, dilerse ERP sistemleri entegrasyonu ile kullanabilecektir.
- a.** FİRMA, portal aracılığıyla E-Fatura hizmeti almak istemesi durumunda NETTE FATURA portalına kendisine e-posta ile iletilmiş olan kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yapabilecektir. FİRMA, kendisine iletilen kullanıcı adı ve şifresin, güvenliği için mümkün olan en kısa sürede değiştirmekle ve korumakla yükümlüdür.
- b.** **FİRMA, ERP sistemlerine entegre olarak çalışmak istemesi durumunda İŞNET tarafından talep edilecek ek bedelleri ödeyeceğini kabul ve taahhüt etmektedir.**
- 4.2.2.** FİRMA E-Fatura uygulamasını kullanmak üzere gerekli olan tüm bilgilerini İŞNET'e sağlamakla yükümlüdür.
- 4.2.3.** FİRMA, işbu sözleşme kapsamında satın aldığı hizmet karşılığı bedelleri 5. maddede belirlenen şekilde ödemekle yükümlüdür.
- 4.2.4.** FİRMA, çalışanları ya da çeşitli sözleşmeler kapsamında birlikte çalıştığı kişilerin bu anlaşmanın içerdiği tüm şartlara uymalarını ve gerekli tüm ortam ve çalışmalarını sağlamakla yükümlüdür.
- 4.2.5.** FİRMA, işbu sözleşme kapsamında İŞNET tarafından kendisine bildirilen portal erişim bilgilerini ve şifrelerini yetkisiz kişiler ile paylaşamaz. Erişim bilgilerinin yetkisiz kişilerle paylaşılması durumunda doğabilecek zararlar FİRMA'ya aittir.
- 4.2.6.** FİRMA, mevzuatın kendisine yüklemiş olduğu tüm yükümlülüklerini eksiksiz yerine getirdiğini taahhüt ve beyan eder.

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı
		

**4.2.7.** FİRMA işbu sözleşmenin Gelir İdaresi Başkanlığı'na iletilebilmesi için mali mührü ile onaylayarak sözleşmeyi İŞNET'e iletteceğini kabul ve taahhüt etmektedir.

#### **MADDE 5. HİZMET BEDELİ ve ÖDEME DETAYLARI**

**5.1.** Taraflar arasında anlaşılan ödemeye esas bedel ve detaylar EK-1'de belirlenmiştir. EK-1'de belirlenen satış fiyatlarına sözleşme tarihinde yürürlükte olan KDV, diğer vergi, stopaj, resim ve harçlar dâhildir. Bu vergi/harç oranlarında ve/veya değerlerinde yasal değişiklikler olduğunda ya da yeni vergi/harçlar eklendiğinde, fiyata etkisi İŞNET tarafından ayrıca hesaplanarak, FİRMA'ya fatura edilir veya mevcut faturalara eklenir.

**5.2.** İŞNET, sunmuş olduğu hizmet karşılığında FİRMA'ya aylık fatura düzenler ve gönderir. FİRMA fatura bedellerini İŞNET'e süresinde ödemekle yükümlüdür.

**5.3.** FİRMA EK-1 de belirtilen NETTE FATURA portalı aktivasyon bedelini peşin olarak ve tek seferde ödemekle yükümlüdür.

**5.4.** Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı İŞNET'e ödenmeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar yasal faize tabi olacaktır.

#### **MADDE 6. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ, YENİLENMESİ ve SONA ERMESİ**

**6.1.** İşbu sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girecek olup; 1 (bir) yıl süre ile yürürlükte kalacaktır. Ancak taraflarca sözleşme süresi sona ermeden 30 (otuz) gün öncesine kadar fesih ihbarı yapılmadığı takdirde işbu Sözleşme 1 (bir) yıl süre ile uzayacaktır. Sözleşmenin yenilenmesi durumunda EK-1'de belirtilen ücret ve tarifelerde yapılacak değişiklikler FİRMA ile paylaşılacaktır.

**6.2.** Taraflar, diğer tarafın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, yazılı olarak ve mümkünse Kayıtlı Elektronik Posta ile sözleşmeye aykırılık oluşturan durumu belgeleri ile bilgilendirerek sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir. 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.

#### **MADDE 7. YETKİLİ MAHKEME VE İCRA MÜDÜRLÜKLERİ**

Taraflar arasındaki uyuşmazlıklarda, İstanbul (merkez) mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

#### **MADDE 8. DEVİR VE TEMLİK**



FİRMA, işbu Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini İŞNET'in yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devir veya temlik edemez.

#### **MADDE 9. FERAGAT**

Tarafların işbu Sözleşme'den kaynaklanan haklarını kullanmaması, Taraflarca yazılı olarak diğer Tarafa bildirilmediği sürece, Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün Taraflara sağlamış olduğu haklardan açıkça vazgeçtiği veya sahip olduğu hakları kullanmaktan feragat ettiği şeklinde yorumlanamaz.

#### **MADDE 10. DEĞİŞİKLİK**

İşbu Sözleşme ve Eklerinde yapılacak her türlü değişiklik ve ilaveler, aksi belirtilmedikçe Taraflar arasında usulüne uygun olarak imzalanacak ek protokol veya taahhütnameler ile düzenlenir. İmzalanan ek protokol ve taahhütnameler imzalandıkları tarihten itibaren işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası haline gelir.

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı
		

### MADDE 11.BÜTÜNLÜK

İşbu Sözleşme, Taraflar arasında Sözleşme konusunda yapılan anlaşmanın tamamını teşkil eder ve her iki Tarafça yazılı ya da sözlü olarak daha önce yapılmış ya da imzalanmış olan tüm diğer anlaşmaların, sözleşmelerin, protokollerin vb. yerine geçer.

### MADDE 12.TEMSİL YASAĞI

Taraflar'dan hiçbiri, hiçbir şekilde ve şartta diğer Taraf'ın hukuksal temsilcisi, acentesi veya vekili olmayıp; diğer Tarafı yükümlülük altına sokacak ve bağlayacak bir hak ve yetkiye de sahip değildir. Taraflardan hiçbiri, diğer Taraf adına veya hesabına hiçbir surette 3.kişilerle herhangi bir sözlü ya da yazılı akit yapamaz, taahhütlerde bulunmaz.

### MADDE 13.MÜCBİR SEBEPLER

Taraflar'ın kontrolü dışında gelişen ve Taraflar'ın işbu Sözleşme ile yüklendiği borçlarını yerine getirmelerini engelleyici ve/veya geciktirici hallerin meydana gelmesi mücbir sebep hali olarak değerlendirilir. (Örnek olarak grev, lokavt, ilan edilmiş olsun ya da olmasın savaş, iç savaş, terör eylemleri, deprem, yangın, sel, benzeri tabii afetler ve benzeri haller kastedilmektedir). Taraflar, kendi kontrolünde olmayan bu ve benzeri olayları da içeren durumlarda, yükümlülüklerini tam veya zamanında yerine getirememekten dolayı sorumlu tutulmazlar. İşbu durumun 30 (otuz) günü aşması halinde Taraflar'ın sözleşmeyi karşı tarafa yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla feshetme hakkı saklıdır.

### MADDE 14.GİZLİLİK

Taraflar işbu Sözleşmenin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek Sözleşme yürürlükte bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra da birbirleri ve birbirlerinin sorumlu şahısları aleyhinde herhangi bir beyanda bulunmamayı kabul ve taahhüt etmişlerdir.

### MADDE 15. TEBLİGAT

Taraflar, işbu sözleşmede bildirdikleri ve kayıtlı elektronik posta (KEP) adreslerini tebligat adresi olarak kabul ederler. Bu adreslerinde, KEP adreslerinde, telefonlarında, faks ve e-postalarındaki değişikliği yazılı olarak birbirine tebliğ ederek bildirmediği takdirde, tebliğ imkânsızlığından doğabilecek olumsuz sonuçlardan, bu yükümlülüğü yerine getirmeyen taraf sorumludur. Adres değişiklikleri taraflara tebliğ edilmedikçe bildirilen adrese yapılacak tebliğ ilgili tarafa yapılmış sayılır.



<b>FİRMA KEP ADRESİ</b>	
<b>İŞNET KEP ADRESİ</b>	isnet@hs02.kep.tr

### MADDE 16.SON HÜKÜM

İşbu Sözleşmeden ve uygulamasından doğacak damga vergisi, diğer resim ve harçlar, her bir tarafın kendisinde muhafaza edeceği nüsha için münferiden olmak üzere taraflarca eşit olarak ödenecektir.

İşbu sözleşme \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ tarihinde 2 (iki) orijinal nüsha olarak İstanbul'da düzenlenmiş olup, taraflarca okunarak ve karşılıklı müzakere edilerek serbest rızalarıyla imzalanmıştır.

Tarih : ..../...../.....

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı
	 



## İşNet E-Fatura Özel Entegratörlük Hizmet Sözleşmesi EK-3 Servis Seviye Anlaşması

### I. Servis Saatleri

- a. Olay/talep kayıtları için;  
Pazartesi – Cuma; 08.00 – 17.00 saatleri arasında hizmet verilir.

### II. İletişim Kanalları

FİRMA E – Fatura hizmeti ile ilişkili her türlü kesinti, talep veya sorun ile karşılaştığında aşağıdaki iletişim kanallarından İŞNET’e ulaşabilir.

Pozisyon	Telefon	E-Posta
E – Fatura Müşteri Destek Hattı	0850 724 33 87	efaturadestek@netfatura.com

### III. Servis Seviye Gereklilikleri

#### Servis Kesinti Çözümü



Servisin çalışma saatlerinde/tüm gün boyunca belirli kanallardan iletilen olay/talepler için öncelik seviyesine göre çözüm ve müdahale süresi hedefleri aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır. Öncelik seviyesi İŞNET tarafından değerlendirilir ve belirlenir. Olaylar kullanılan servisin kesintiye uğraması veya performansının beklenen kalitenin altına inmesi durumunda ortaya çıkabilir. Talepler ise e – fatura servisi dâhilinde iletilen ek istekler için kullanılır.

İŞNET E- Fatura Özel Entegratörlük Hizmet Sözleşmesi SLA süreleri aşağıda belirtildiği gibidir.İŞNET E- Fatura Özel Entegratörlük Hizmet Sözleşmesi SLA süreleri Olay ve Talep yönetimi derecelerine göre ayrılmıştır.

Olay yönetiminde kategoriler Çok Yüksek, Yüksek ve Orta seviyeli olarak derecelendirilmiştir. Çok yüksek kategoriye sahip olaylar için, İşNet; 2 saatte müdahale etmek, 8 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür.Yüksek kategoriye sahip olaylar için İşNet; 4 saatte müdahale etmek, 24 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür. Orta kategoriye sahip olaylar için İşNet 8 saatte müdahale etmek, 48 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür.

Talep yönetiminde de kategoriler Çok Yüksek, Yüksek ve Orta seviyeli olmak üzere derecelendirilmiştir. Çok Yüksek kategoriye sahip talepler için İşNet 8 saat içerisinde müdahale etmek, 24 saat içerisinde çözüm sunmak ile yükümlüdür.Yüksek kategoriye sahip talepler için İşNet 16 saatte müdahale etmek, 48 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür. Orta kategoriye sahip talepler için İşNet 24 saatte müdahale etmek, 72 saatte çözüm sunmak ile yükümlüdür.

\* Nette Fatura uygulaması üzerinde fatura almayı ve göndermeyi kesintiye uğratan durumlarda iletilen olay ve talepler yüksek veya orta öncelik seviyesinde değerlendirilir. Tüm müşterilerin etkilendiği durumlar yüksek öncelik seviyesinde, tek bir müşterinin

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.
Kaşe / İmza	Fatma Pinar TÜFENKÇİ Direktör 
	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı 

etkilendiği durumlar orta öncelik seviyesinde ele alınır.

\* İş Net açılan olay ve talep kayıtlarının %90'ını yukarıda belirtilen servis seviye anlaşmasına uygun olarak karşılayacağını taahhüt etmektedir. İŞNET'ten kaynaklanmayan ilave gereksinimlerin ortaya çıkması durumunda belirtilen SLA Süreleri aşılabilecektir. İŞNET bu durumda sorumluluk kabul etmeyecektir.

#### IV. Sistem Erişilebilirliği

E – Fatura Özel Entegratörlük Hizmeti için İŞNET, NETTE FATURA sistemleri için % 96,6 erişilebilirlik taahhüt eder.

#### V. Şikayet Yönetimi

FİRMA aşağıdaki konularda şikayet bildiriminde bulunmak istediğinde,

- Daha önce olay/talep bildirim yapılmış olmasına rağmen çözüme ilişkin müşteriye taahhüt edilen SLA seviyelerine ve sözleşme gerekliliklerine uyum sağlanmaması,
- Destek veren personelin müşteriye yönelik uygun olmayan davranışları,
- Müşteriye geri dönüş yapılmaması,
- Olay veya talep kaydının işleme alınmaması ve müşteriler için olay olabilecek diğer konular için FİRMA [www.isnet.com.tr](http://www.isnet.com.tr) ana sayfasında yer alan “Müşteri Şikayet ve Önerileri” başlığından olay bildiriminde bulunabilir.

Şikayetler Müşteri Hizmetleri Yöneticisi tarafından ele alınarak, mümkün olduğu kadar hızlı şekilde çözüme kavuşturulur.

#### VI. İş Sürekliliğinin Kesintiye Uğraması Durumunda Yapılacaklar

İŞNET, E-Fatura Sistemini kesintiye uğratabilecek bir felaket meydana gelmesi durumunda Servis Seviye Gereklilikleri Bölümünde yer alan Yüksek Olay için tanımlı çözüm ve müdahale süresi içinde sistemlerin yeniden kullanılabilir hale gelmesini taahhüt eder.

#### VII. Planlı Kesintiler

İŞNET, E – Fatura sistemi üzerinde planlı bakım çalışmaları yapılması durumunda NETTE FATURA portalı üzerinden FİRMA'ya en az 1 iş günü önce duyurmayı taahhüt eder.

#### VIII. Raporlama

İŞNET, Servis Seviye Gereklilikleri Bölümünde yer alan hedeflere ulaşma durumunu FİRMA'ya istemesi durumunda yıllık olarak raporlar. FİRMA'nın anlık rapor talepleri de İŞNET tarafından, ayda 1 defadan fazla olmamak kaydıyla karşılanır.

MÜŞTERİ	İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	
Kaşe / İmza	Fatma Pınar TÜFENKÇİ Direktör	Aytül SEPETÇİ Genel Müdür Yardımcısı
	