

Creart Soft

Teslimat ve Proje Kabul Sözleşmesi

Yasal Dayanak, Kapsam ve Uyum İlkesi

İşbu doküman, Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı esas alınarak hazırlanmıştır. Creart Soft tarafından sunulan her hizmetin hukuki niteliği; hizmetin türüne, müşterinin tüketici/tacir olup olmamasına, hizmetin yazılım geliştirme, SaaS, barındırma, lisans, domain, ödeme entegrasyonu, bakım-destek veya danışmanlık kapsamına göre değişebilir. Bu nedenle aşağıdaki mevzuat hükümleri, ilgili hizmet bakımından uygulanabildiği ölçüde dikkate alınır:

- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat.
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği; yalnızca tüketici işlemleri bakımından uygulanacak hükümler saklıdır.
- 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ve Ticari Elektronik İletiler mevzuatı.
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, ilgili Kurul kararları ve kişisel veri güvenliği rehberleri.
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ve BTK düzenlemeleri; özellikle barındırma, yer sağlama, trafik/log kayıtları, hukuka aykırı içerik bildirim ve erişim/yer sağlayıcılığına temas eden hizmetlerde uygulanır.
- 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu; yazılım, tasarım, arayüz, kod, dokümantasyon, logo ve sair fikri ürünler bakımından uygulanır.
- 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun; PayTR üzerinden yürütülen ödeme süreçleri bakımından dikkate alınır.
- Vergi Usul Kanunu, e-fatura/e-arşiv düzenlemeleri, elektronik defter ve saklama yükümlülükleri ile mali mevzuat hükümleri saklıdır.

Hizmetlerin niteliğine göre ilave mevzuat, kamu otoritesi kararları, mahkeme kararları, sektör düzenlemeleri, ödeme kuruluşu kuralları, açık kaynak lisansları ve üçüncü taraf servis şartları ayrıca uygulanabilir.

1. Taraflar ve Konu

1.1. İşbu Teslimat ve Proje Kabul Sözleşmesi, Creart Soft tarafından sunulan yazılım, SaaS, web/mobil uygulama, panel, API, entegrasyon, lisans, kurulum, bakım-destek ve dijital hizmetlerin teslim şekli, teslim süresi, kabul, revizyon, garanti ve destek şartlarını düzenler.

1.2. Teslimat; fiziksel ürün teslimi değil, dijital çıktı, dijital erişim, lisans, proje dosyası, canlı sistem, test bağlantısı, kaynak kodu, kurulum paketi, doküman veya hizmet aktivasyonu şeklinde yapılabilir.

1.3. İşbu sözleşme, Hizmet Sözleşmesi ve İptal/İade Koşulları ile birlikte uygulanır. Çelişki halinde proje teklifindeki özel hükümler, daha sonra Hizmet Sözleşmesi, ardından bu teslimat hükümleri uygulanır.

2. Teslim Edilecek Kalemler

2.1. Teslim kalemleri; teklif, teknik şartname, proje planı veya sipariş formunda açıkça belirtilen kalemlerdir. Açıkça yazılmayan kalemler teslim zorunluluğu doğurmaz.

2.2. Teslim kalemleri şunları içerebilir: canlı web sitesi, mobil uygulama paketi, yönetim paneli, API dokümantasyonu, veritabanı şeması, lisans anahtarı, SaaS hesap erişimi, kullanıcı kılavuzu, kurulum notu, eğitim dokümanı, test ortamı, canlı ortam, kaynak kodu ve entegrasyon bilgileri.

2.3. Kaynak kodu teslimi yalnızca yazılı olarak açıkça kararlaştırılmışsa yapılır. Kaynak kodu teslimi kararlaştırılmamış işlerde müşteri, yazılım lisans şartlarına uygun kullanma hakkına sahip olur.

3. Teslimat Yöntemleri

- 3.1. Teslimat; e-posta, müşteri paneli, proje yönetim sistemi, Git deposu, bulut indirme bağlantısı, ZIP/RAR arşivi, sunucu kurulumu, canlı yayın, lisans aktivasyonu veya demo/test bağlantısı üzerinden yapılabilir.
- 3.2. Canlıya alma işlemleri için domain, DNS, hosting, sunucu, SSL, veritabanı, ödeme altyapısı, e-posta servisi, SMS servisi ve üçüncü taraf API hesaplarının hazır olması gerekir.
- 3.3. Müşteri, kendi sunucusuna kurulum istiyorsa gerekli erişim bilgilerini ve yetkileri sağlamalıdır. Eksik yetki, kapalı port, hatalı PHP/Node/DB sürümü, yetersiz RAM/CPU/disk, firewall kısıtı, lisanssız panel veya üçüncü taraf engelleri teslimatı geciktirebilir.

4. Teslim Süresi ve Gecikmeler

- 4.1. Teslim süresi, teklif veya proje planında belirtilir. Belirtilmemişse süre; ödeme onayı, gerekli bilgi ve erişimlerin tamamlanması, proje kapsamı ve iş yoğunluğuna göre makul süre olarak değerlendirilir.
- 4.2. Müşterinin içerik, görsel, ürün bilgisi, metin, onay, alan adı, ödeme, API anahtarı veya erişim sağlamaması teslim süresini uzatır. Bu gecikmeler Creart Soft gecikmesi sayılmaz.
- 4.3. Üçüncü taraf servislerin onay süreci, mağaza incelemesi, PayTR/banka doğrulaması, domain transferi, SSL doğrulaması, sunucu sağlayıcı kesintisi veya kamu otoritesi kararları teslim süresini etkileyebilir.

5. Test, Kabul ve Teslim Tutanağı

- 5.1. Creart Soft, teslim edilen iş için müşteriye test ve kontrol imkanı sağlar. Müşteri, teslim bildiriminden itibaren 7 takvim günü içinde kapsam içi hata veya eksikleri yazılı olarak bildirmelidir.
- 5.2. Süresi içinde yazılı bildirim yapılmazsa, sistemin fiilen kullanılması, canlıya alınması, müşterinin içerik girmesi, kullanıcı açması, satış/ödeme alması veya üçüncü kişilere duyurması kabul anlamına gelir.
- 5.3. Kabul sürecinde bildirilen kapsam içi hatalar ücretsiz giderilir. Kapsam dışı yeni talepler, tasarım değişiklikleri, yeni özellikler, entegrasyon genişletmeleri ve strateji değişiklikleri ek iş sayılır.
- 5.4. Teslim tutanağı fiziksel imza ile düzenlenebileceği gibi e-posta onayı, müşteri paneli onayı, proje yönetim sistemi kaydı veya canlı kullanım kaydı ile elektronik olarak da oluşabilir.

6. Revizyon, Değişiklik ve Ek İş

- 6.1. Revizyon sayısı ve kapsamı teklif veya proje dokümanında belirtilir. Revizyon hakkı, mevcut kapsamın iyileştirilmesi içindir; yeni özellik geliştirme hakkı değildir.
- 6.2. Müşterinin proje başladıktan sonra hedef, tasarım, içerik, akış, veri modeli, ödeme senaryosu veya entegrasyon yapısını değiştirmesi halinde süre ve ücret yeniden belirlenebilir.
- 6.3. Ek iş talepleri yazılı olarak alınır, analiz edilir, ücretlendirilir ve onaydan sonra uygulanır. Sözlü talepler, yazılı teyit olmadan bağlayıcı değildir.

7. Garanti, Bakım ve Destek

- 7.1. Teslim edilen işte, teklif kapsamındaki fonksiyonların teslim anındaki hata ve eksikleri makul süre içinde giderilir. Teslimden sonra müşteri tarafından yapılan değişiklikler, üçüncü taraf güncellemeleri, sunucu değişimleri ve kapsam dışı müdahaleler garanti dışıdır.
- 7.2. Bakım ve destek hizmetleri ayrı paket veya sözleşme ile sağlanır. Bakım kapsamı; hata giderme, güncelleme, yedekleme, izleme, güvenlik kontrolü, içerik güncelleme veya geliştirme hizmetlerini içerebilir; kapsam yazılı olarak belirlenmelidir.
- 7.3. Acil müdahale, mesai dışı destek, veri kurtarma, hack temizliği, performans optimizasyonu, büyük sürüm yükseltme ve sunucu taşıma işlemleri ayrıca ücretlendirilebilir.

8. Teslim Sonrası Sorumluluklar

8.1. Müşteri, teslim edilen erişim bilgilerini güvenli saklamak, yetkisiz kişilerle paylaşmamak, yetki yönetimini yapmak, düzenli yedek almak ve kendi içerik/veri güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.

8.2. Creart Soft, müşteri talebi üzerine belirli süre destek sağlayabilir. Ancak müşterinin panelde yaptığı hatalı işlem, veri silme, yanlış fiyatlandırma, yanlış kampanya, eklenti/tema müdahalesi veya sunucu değişikliğinden doğan zararlardan sorumlu değildir.

9. Uyuşmazlık ve Delil

9.1. Teslim ve kabul süreçlerinde proje yönetim kayıtları, e-posta yazışmaları, müşteri paneli logları, destek talepleri, Git kayıtları, ödeme kayıtları, canlı sistem kullanım kayıtları ve teslim dosyaları delil olarak kabul edilir.

9.2. Uyuşmazlıklarda öncelikle yazılı çözüm süreci işletilir. Çözüm sağlanamazsa Hizmet Sözleşmesindeki yetki ve görev kuralları uygulanır; tüketici işlemlerindeki emredici hükümler saklıdır.

10. Proje Yaşam Döngüsü ve Aşama Bazlı Teslim

10.1. Proje; analiz, planlama, tasarım, geliştirme, test, müşteri kontrolü, revizyon, canlıya alma ve kapanış aşamalarından oluşabilir. Her aşama proje türüne göre farklı detayda uygulanır.

10.2. Analiz aşamasında müşteri ihtiyaçları, iş akışları, hedef kullanıcılar, entegrasyonlar, veri yapısı, roller, yetkiler, raporlar ve teslim kriterleri belirlenir. Analiz sonrası ortaya çıkan kapsam dışı talepler ek iş sayılabilir.

10.3. Tasarım aşamasında arayüz, sayfa düzeni, renk, tipografi, kullanıcı deneyimi ve ekran akışları çalışılır. Tasarım onaylandıktan sonra köklü tasarım değişiklikleri süre ve ücret değişikliğine neden olabilir.

10.4. Geliştirme aşamasında onaylanan kapsam kodlanır. Bu aşamada müşteri tarafından yeni özellik veya kapsam değişikliği talep edilirse geliştirme takvimi yeniden düzenlenebilir.

10.5. Test aşamasında temel fonksiyonlar kontrol edilir. Müşterinin kendi iş senaryolarını, fiyat/ürün/veri doğruluğunu ve içerikleri ayrıca kontrol etmesi gerekir.

11. Kabul Kriterleri ve Hata Sınıflandırması

11.1. Bir işin kabul edilebilir olması için teklif kapsamındaki ana fonksiyonların çalışması, teslim kalemlerinin sağlanması ve kritik hata bulunmaması gerekir.

11.2. Kritik hata; sistemin kullanılamamasına, veri kaybına, ödeme/sipariş işleminin tamamen durmasına veya ciddi güvenlik riskine neden olan hatadır. Kritik hatalar öncelikli incelenir.

11.3. Orta seviye hata; sistemin belli bölümünü etkileyen, geçici çözümü bulunan veya sınırlı kullanıcı grubunu etkileyen hatadır. Kabulü engelleyip engellemediği işin niteliğine göre değerlendirilir.

11.4. Düşük seviye hata; yazım hatası, hizalama, görsel detay, içerik düzeni veya kullanım kolaylığı seviyesindeki taleplerdir. Bu talepler teslim kabulünü tek başına engellemez.

11.5. Kapsam dışı talep; teklif veya teknik şartnamede yer almayan yeni özellik, yeni modül, yeni entegrasyon, yeni rapor, yeni tasarım veya farklı iş akışıdır. Kapsam dışı talepler hata sayılmaz.

12. Canlıya Alma, Geri Alma ve Acil Durum Prosedürü

12.1. Canlıya alma öncesinde müşteri; domain, DNS, SSL, sunucu, ödeme altyapısı, e-posta, SMS, API, içerik, ürün, fiyat ve kullanıcı verilerini kontrol etmelidir.

12.2. Canlıya alma sırasında kısa süreli kesinti, DNS yayılımı, cache temizliği, SSL doğrulaması, veritabanı migrasyonu veya üçüncü taraf servis senkronizasyonu gerekebilir.

12.3. Geri alma/rollback planı teklif kapsamında yer almıyorsa ayrıca planlanır. Büyük projelerde canlıya alma öncesi yedek, sürüm etiketi, geri dönüş süreci ve sorumlu kişi listesi hazırlanmalıdır.

12.4. Canlıya alma sonrası müşteri sistemi kullanmaya başlar, ödeme alır, kullanıcılara duyurur veya içerik girerse teslim kabul edilmiş sayılabilir.

13. Eğitim, Dokümantasyon ve Bilgi Devri

13.1. Eğitim ve dokümantasyon kapsamı teklif ile belirlenir. Kısa kullanım açıklaması teslim edilmesi, kapsamlı teknik dokümantasyon veya personel eğitimi yükümlülüğü anlamına gelmez.

13.2. Kapsamlı dokümantasyon; kurulum adımları, ortam değişkenleri, API açıklamaları, veritabanı şeması, admin kullanım kılavuzu, yedekleme prosedürü ve bakım notlarını içerebilir; açıkça tekliflendirilmelidir.

13.3. Müşteri, eğitime katılacak personeli belirlemek ve eğitime zamanında katılım sağlamakla yükümlüdür. Eğitim sonrası personel değişikliği nedeniyle tekrar eğitim ayrıca ücretlendirilebilir.

14. Veri Taşıma, Migrasyon ve İçerik Girişi

14.1. Veri taşıma, mevcut sistemden yeni sisteme aktarım, ürün/içerik girişi, kullanıcı aktarımı, resim düzenleme, kategori oluşturma, SEO meta girişi ve fiyat düzenleme işlemleri yalnızca teklif kapsamındaysa yapılır.

14.2. Veri taşıma işlemlerinde eski sistemin veri kalitesi, eksik alanlar, bozuk karakterler, mükerrer kayıtlar, format uyumsuzluğu ve veri temizliği ihtiyaçları teslim süresini etkileyebilir.

14.3. Müşteri, taşınacak verinin hukuka uygunluğundan, doğruluğundan, güncelliğinden ve yedeklenmesinden sorumludur. Aktarım öncesi müşteri kendi yedeğini almalıdır.