

KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ
ÇÖZÜM MERKEZİ HİZMET ALIM İŞİ
SÖZLEŞME TASLAĞI

TARAFLAR

MADDE 1:

İş bu sözleşme Yeni Mevkii Ürgüp Sokak No:4, Mustafapaşa Kasabası, Ürgüp/Nevşehir adresinde faaliyet gösteren Kapadokya Üniversitesi (Üniversite) ile adresinde faaliyet gösteren (Yüklenici) arasında düzenlenmiştir.

İŞİN KONUSU VE NİTELİĞİ

MADDE 2:

Üniversitenin çözüm merkezi hizmet alımı çalışmaları kapsamında 11 (Onbir) tam zamanlı personel ile bu sözleşme ve ihale kapsamında sunulan idari ve teknik şartname maddeleri doğrultusunda Yüklenici tarafından çözüm merkezi hizmetlerinin sunulması işidir.

YÜKLENİCİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

MADDE 3:

- 3.1. Yüklenici, iş bu sözleşmenin bitim tarihine kadar ihale idari şartnamesinde belirtilen sayıda personel çalıştırmakla yükümlüdür.
- 3.2. Üniversite, çözüm asistanlarını 3 katına kadar artırmayı talep edebilir. Personel artış dönemlerinde 9 (Dokuz) personel üzerine ilave edilecek personel için lisans mezuniyeti şartı aranmayacak ve artış yapılan personel için en az asgari ücret seviyesinde ödeme yapılacaktır.
- 3.3. Üniversite tarafından değiştirilmesi talep edilecek personel, her türlü yükümlülüğün Yükleniciye ait olması kaydıyla en geç 3 gün içerisinde değiştirilecektir.
- 3.4. Personelin her türlü yasal hakları Yüklenici sorumluluğundadır. Personel ödemelerine ilişkin, her türlü vergi, SGK primi ve diğer yasal kesintiler Yüklenici tarafından ödenecek ve ödendiğine ilişkin belgeler Üniversiteye aylık olarak ibraz edilecektir.
- 3.5. Üniversite ile Yüklenici arasında gerçekleşen her türlü yazılı ve sözlü bilgi üçüncü şahıslara aktarılamaz. Görevlendirilecek personelin gizlilik esaslarıyla ilgili bilinçlendirilmesi konusunda Yüklenici sorumludur.
- 3.6. İşbu sözleşmenin imzalanmasını takip eden aydan itibaren yeni çalışma dönemine yönelik SGK mevzuatı ile her türlü işçi ve işveren haklarının ödenmesi, işçi çıkartılması gibi her türlü sorumluluklar Yükleniciye ait olup, Üniversite bu konularda hiçbir sorumluluk taşımayacaktır.
- 3.7. Yüklenici, çözüm hizmetlerini yürüteceği merkezde İş Sağlığı ve İş Güvenliği tedbirlerini yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmelikler çerçevesinde alacaktır.
- 3.8. Aramalarla ilgilenecek çözüm asistanları bilgilendirme yaparken Üniversite tarafından verilen eğitim içeriklerine riayet edecektir. Konuyla ilgili aday öğrencilerden veya velilerden gelecek personel şikâyetleri ve bu şikâyetler sonucunda doğabilecek yasal sorumluluk Yükleniciye ait olacaktır.
- 3.9. Çözüm hizmetlerinin yürütüldüğü merkezde arama yapılması üzere tahsis edilen telefon hatlarının, amacı dışında kullanılması ve Üniversitenin maddi-manevi zarara uğratılması halinde, Üniversite, söz konusu zararı Yükleniciden tazmin etme hakkına sahip olacaktır.
- 3.10. Yüklenici iş bu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olan idari ve teknik şartname maddelerini yerine getirmekle mükelleftir.

ÜNİVERSİTENİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

MADDE 4:

- 4.1. Üniversite, işin yapılış şekli ve yürütülmesi hususunda Yüklenici ve personeline hizmet başlamadan önce gerekli bilgilendirmeyi yapacaktır.
- 4.2. Sözleşmenin yürürlük süresi içerisinde asgari ücrette, tavan ve taban ücret pirim ödeme kat sayılarında, işsizlik sigortası vergi oranlarında olabilecek artış ve azalışlar ile işçilik maliyetini artıracak yeni yasal düzenlemelerin yürürlüğe girmesi halinde, söz konusu düzenleme telefonla arama işlerini yapacak dokuz (9) personelin ve (1) Yönetici Asistanı aylık ücretine yansıtılacaktır. Diğer personelin aylık ücretleri, asgari ücret artışından etkilenmeyecektir.
- 4.3. Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) yazılımı Üniversite tarafından sağlanacaktır.

4.4. Telefonla aramalarda kullanılacak hat, telefon, tablet ve kulaklıklar Üniversite tarafından sağlanacaktır.

4.5. Personelin konu hakkında bilgilendirilmesi işleri Üniversite tarafından çözüm hizmet merkezinde eğitim verilerek gerçekleştirilecektir.

ÜCRET VE ÖDEME ŞEKLİ

MADDE 5:

- 5.1. Yükleniciye ait sözleşme konusu işin toplam bedeli
(.....) TL + KDV'dir.
- 5.2. İşbu sözleşme ile yapılacak hizmet alımı kapsamında, ödemeler aşağıdaki bilgiler doğrultusunda yapılacaktır.

Çözüm Merkezi Hizmet Alımı Kapsamında Personel Tanımı ve Çalışma Bilgileri Fiyat Tablosu					
Personel Tanımı	Personel Sayısı	İşin Süresi	Verilecek Ücret (Kişi Başı)	Aylık Birim Fiyat	Toplam Fiyat
Telefonla Arama İşleri	9	11 Ay	Asgari Ücr.	 TL	 TL
Yönetici Asistanı	1	11 Ay	Asgari Ücr. + %20 Fazlası	 TL	 TL
Yönetici	1	11 Ay	Asgari Ücr. + %70 Fazlası	 TL	 TL
Genel Toplam					 TL

- 5.3. Üniversite, hizmetin tamamlandığı aya ait fatura bedelini, hizmetin tamamlandığı ayı takip eden ayın en geç 10. gününe kadar Yüklenicinin banka hesabına ödeyecektir.

SÖZLEŞME BEDELİNE DÂHİL OLAN GİDERLER

MADDE 6:

Taahhüdün yerine getirilmesine ilişkin her türlü vergi, damga vergisi, resim, harç vb. giderler ile ulaşım, sözleşme kapsamındaki her türlü sigorta giderleri sözleşme bedeline dahildir.

SÖZLEŞMENİN EKLERİ

MADDE 7:

- 7.1. İhale dokümanı, sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olup, Üniversiteyi ve Yükleniciyi bağlar. Ancak, sözleşme hükümleri ile ihale dokümanını oluşturan belgelerdeki hükümler arasında çelişki ya da farklılık olması halinde, ihale dokümanında yer alan hükümler esas alınır.

- 7.2. İhale dokümanını oluşturan belgeler aşağıdaki gibidir.

- 7.2.1. Teklif Mektubu,
- 7.2.2. İdari Şartname,
- 7.2.3. Teknik Şartname,
- 7.2.4. Sözleşme Taslağı,
- 7.2.5. İhale İlanı

- 7.3. Yüklenici ayrıca, işin yapımı sırasında yürürlükteki kanun, tüzük, yönetmelik vb. diğer mevzuat hükümlerine de uymakla yükümlüdür.

SÖZLEŞMENİN SÜRESİ

MADDE 8:

İş bu sözleşme 01.10.2026 tarihi itibariyle yürürlüğe girer, 31.08.2027 tarihinde sona erer. Tarafların, şartlarda mutabık olmaları halinde bu sözleşme 1 (Bir) yıla kadar uzatılabilecektir.

SÖZLEŞMENİN FESHİ

MADDE 9:

9.1. Yüklenicinin, çalıştırdığı personel ücretlerini ve SGK primlerini ödememesi, ihale dokümanlarında yazılı yükümlülükleri yerine getirmemesi halinde Üniversite, işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak fesh hakkına sahiptir.

9.2. Üniversitenin fesih hakkını kullanmak istemesi halinde, karşı tarafa otuz (30) gün önceden yazılı olarak bildirimde bulunması gerekmektedir.

DİĞER HUSUSLAR

MADDE 10:

10.1. Merkez dışında çalışacak personelin çalışma saatleri ve görev yapacakları yerler, hizmete başlamadan önce taraflar arasında karşılıklı olarak belirlenecektir.

10.2. Üniversite, hizmet alanların memnuniyetini değerlendirerek merkez çalışanların bir kısmına veya tamamına prim ödeyebilir.

10.3. Hizmetin başlamasından sonra, iş bu sözleşme ve ayrılmaz parçası olan idari ve teknik şartnamede belirtilmemiş hususlar, taraflar arasında yazılı olarak belirlenecek ve derhal uygulamaya konulacaktır.

10.4. İhale kapsamında teklifler 11 (Onbir) personel üzerinden verilecek olup, söz konusu personel sayısı kişi bazında Üniversite tarafından %20 oranında düşürülebilir veya arama personeli 3 katına kadar artırılabilir.

10.5. Belirtilen süre içerisinde söz konusu iş eksiksiz olarak yerine getirilecektir. Sözleşme konusu işin, sözleşmede belirtilen süreye göre tamamlanamaması halinde, gecikilen her takvim günü için sözleşme bedelinin binde altısı (%0,6) oranında gecikme cezası uygulanacaktır.

10.6. Kapadokya Üniversitesi, önceden öngörülemeyen (doğal afetler, seferberlik, yangın vb.) veya ortaöğretim kurumlarının eğitime belirsiz süre ara vermesi, Yükseköğretim Kurumları Sınavının (YKS) ertelenmesi, vb. gibi sebeplerden dolayı sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir, uzatabilir.

10.7. Üniversite, söz konusu işin Yüklenici tarafından taahhüt edildiği şekilde yapılmaması ve Üniversite tarafından kendisine bildirildiği halde işin yapılmaması veya yanlış yapılması durumunda sözleşme Üniversite tarafından tek taraflı olarak feshedilebilir.

10.8. İhale teklifi hazırlanırken, personele sunulacak yemek ve ulaşım giderleri Üniversite tarafından karşılanacaktır.

MÜCBİR SEBEP

MADDE 11:

Üniversite, önceden öngörülemeyen (doğal afetler, salgın hastalık, seferberlik, yangın vb.) veya eğitime belirsiz süre ara vermesi, vb. gibi sebeplerden dolayı sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir veya ihtiyaç doğrultusunda hizmeti devam ettirebilir.

BEYAN

MADDE 12:

Taraflar sözleşme hükümlerini okuduklarını, her bir maddesinin kapsam ve neticesinde bilgi sahibi olduklarını, hükümlerini aynen yerine getireceklerini, beyanlarının doğruluğunu gayrı kabili rücu kabul ve taahhüt ederler.

SÖZLEŞMENİN DEĞİŞMESİ

MADDE 13:

İş bu sözleşme ile ilgili her türlü değişiklik taraflarca veya onların adına imzalanan bir yazı ile karşılıklı teyit edilecektir.

SAİR HÜKÜMLER

MADDE 14:

İş bu sözleşmenin herhangi bir hükmünün geçersizliği sözleşmenin sair hükümlerinin geçerliliğine halel getirmez. Geçersiz olan sözleşme hükmü için taraflar söz konusu maddenin anlam ve iktisadi kapsamına ters düşmeyen yakın bir amaca hizmet eden ve kanuni düzenlemelere aykırı olmayan başka bir hükmün geçerliliği hususunda anlaşacaklardır.

GİZLİLİK

MADDE 15:

15.1. “Gizli Bilgi”, taraflara ait gizliliğe haiz, kendisine ait ya da kendisi için hassas olan her türlü ve tüm bilgileri içerir. Bunun yanında “Gizli Bilgi”, sınıra tabi olmaksızın piyasaya sürülmüş olan ya da olmayan yazılım ve teçhizat şeklindeki ürünleri, ürünlerin pazarlanması ya da tanıtımı, iş plan, tatbikat ya da politikalarına ilişkin bilgileri ve tarafların gizli tutması gereken üçüncü kişilerden alınmış bilgileri kapsar.

15.2. Ayrıca “Gizli Bilgi”, sınırlamaya tabi olmaksızın ticari sırlar, kaynak kodu, emtia kodu, patentler, buluşlar, bilgisayar sabit programları, tasarımlar, formüller, teknik özellikler, mali bilgi ve öngörüler, tedarikçiler ve muhtemel tedarikçiler hakkındaki listeleri, müşteriler ve muhtemel müşteriler hakkındaki listeleri, piyasa bilgileri, malzeme listeleri, çalışan listeleri, idare metodları, know-how, çalışma metodları, üretim teknikleri, işletim teknikleri, bunlarla ilgili tüm kılavuz, belge, rapor, mali tablolar, dosyalar, (makine ya da kullanıcı tarafından okunabilen) bilgisayar disket ve kayıtları ve diğer yazılı veya elektronik bilgileri içerir.

15.3. Taraflar; işbu sözleşme kapsamında belirtilmiş olan gizli bilgileri diğer tarafın yazılı izni olmadan hiçbir şekilde üçüncü şahıslarla paylaşamaz, yayımlayamaz ve herhangi bir nedenle izinsiz kullanamaz.

15.4. Kamuya mal olmuş bilgiler ile yürürlükte olan kanun ya da düzenlemeler ya da verilmiş olan bir mahkeme kararı, idari emir gereğince açıklanması gereken bilgiler gizli bilgi niteliğinde olmayıp bu bilgiler işbu sözleşme kapsamında değildir.

15.5. Taraflardan biri; hukuken ya da idari veya yargısal bir karar uyarınca ya da diğer bir yasal usul gereği bir gizli bilgiyi ifşa etmeye mecbur tutulursa; böyle bir ifşa ile ilgili olarak diğer tarafa, onun müdahalesine imkân tanıyacak şekilde makul süre öncesinde ihbarda bulunur ve istenen bilgilerin gizli ve hassas niteliği konusunda alıcı tarafı bilgilendirir, ayrıca alıcı tarafın bu bilgileri gizli bilgi olarak işleme almasını sağlamak için makul çaba sarf eder.

15.6. Yüklenici’den ve/veya Yüklenicinin personelinden ve/veya Yüklenicinin herhangi bir hizmet aldığı üçüncü kişi veya kurumdan kaynaklanan güvenlik açıkları ve gizli bilgilerin bulunduğu sunucuların hacker saldırısına uğraması... vb. nedenlerden ötürü ortaya çıkacak ve/veya çıkması muhtemel olan zararlar hiçbir şekilde Üniversite’nin sorumluluğunda olmayacaktır ve bu durum Yüklenici tarafından peşinen kabul ve taahhüt edilmiştir.

15.7. Üniversite, her türlü tazminat veya ödül verme zorunluluğundan muaf olarak, kendi müşterisi olduğunu belirtecek şekilde Yüklenicinin adını, reklam veya tanıtım amaçlı olarak ya da mevcut veya olası müşterilere dağıtılan veya sunulan benzer materyallerde portföy ve referans amaçlı kullanabilir.

15.8. Yüklenici, işbu sözleşme kapsamında belirtilmiş olan bedeller hakkında 3.kişi ve/veya firmalar ile bilgi alışverişinde bulunmayacağını, bu bedelleri 3. kişi ve/veya firmalarla hiçbir şekilde paylaşmayacağını ve pazarlık konusu yapmayacağını peşinen kabul ve taahhüt etmiştir.

15.9. Yüklenici, Üniversite bünyesinde geçerli olan ISO 27001 bilgi güvenliği yönetim sistemi gereklerini (Bilgi Güvenliği Politikası, Tedarikçi ilişkileri Politikası, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası) bildiğini, okuduğunu, tüm kurallara uyacağını peşinen kabul ve taahhüt eder.

CEZA

MADDE 16:

Belirtilen süre içerisinde söz konusu iş eksiksiz olarak yerine getirilecektir. Sözleşme konusu işin, sözleşmede belirtilen süreye göre tamamlanamaması halinde, gecikilen her takvim günü için sözleşme bedelinin binde altısı (%0,6) oranında gecikme cezası uygulanacaktır.

TEBLİGAT

MADDE 17:

17.1. Madde 1’de yer alan adresler resmi tebligat adresleridir. Tarafların bu adreslere yapacağı bütün ihbar ve tebliğlerin muteber tebligatlar olduğu kabul edilir.

17.2. Taraflar adreslerini değiştirdiği takdirde yeni adresini diğer tarafa derhal yazı ile bildirmek zorundadır. Yeni adresini bildirmemesinden doğacak sonuçların sorumluluğunu taraflar evveliyatla kabul eder.

UYUŞMAZLIK HALLERİ

MADDE 18:

Bu sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek uyuşmazlıkların çözümünde Nevşehir ili mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

TEBLİĞAT ADRESLERİ

MADDE 19:

Tarafların adresleri Madde 1’de belirtilmiştir. Adres değişiklikleri taraflarca usulüne uygun şekilde karşı tarafa tebliğ edilmedikçe Madde 1’de bildirilen adrese yapılacak tebliğler ilgili tarafa yapılmış sayılır.

İş bu sözleşme 5 (Beş) sayfa, 19 maddeden ibaret olup .../.../2026 tarihinde 2 (İki) nüsha olarak tanzim edilerek ve taraflarca okunarak imzalanmıştır.

ÜNİVERSİTE

YÜKLENİCİ