

## NETAHSİLAT KURUMSAL 3 HİZMET SÖZLEŞMESİ

### 1. Taraflar

Bu sözleşme merkezi Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü Teknoloji Geliştirme Bölgesi Çifte Havuzlar Mah. Eski Londra Asfaltı Cad. Kuluçka Merkezi A1 Blok No:151/1C İç Kapı No:109 Esenler İstanbul adresinde olan EÇÖZÜM Bilgi Teknolojileri A.Ş. (bu sözleşmede EÇÖZÜM olarak anılacaktır) ile aşağıda ikinci maddede bilgileri bulunan kişi/kurum (bu sözleşmede MÜŞTERİ olarak anılacaktır) arasındaki görev, sorumluluk, hak ve yükümlülükleri belirlemektedir.

### 2. MÜŞTERİ bilgileri:

Firma Adı : .....

Adres : .....

Vergi Dairesi : .....

Vergi Numarası : .....

Alan Adı (Domain) : .....

### 3. Sözleşmenin konusu

Bu sözleşme internet ortamında çalışan kredi kartı tahsilât sistemi Netahsilat E-Tahsilat Sistemi Ver2.0 (bu sözleşmede NETAHSİLAT olarak anılacaktır) ile ilgili kullanım koşulları, kurulum, eğitim ve satış sonrası verilen hizmetleri tarif eder. Bu sözleşmenin yürürlüğe girmesi ile birlikte taraflar yapılacak çalışmaların bu sözleşmede belirtilen esaslara ve hükümlere göre sürdürüleceğini kabul eder.

### 4. Sözleşmeye konu işin tanımı

- a. NETAHSİLAT, internetten kredi kartları ile online tahsilat yapılabilmesini sağlayan bir e-tahsilat yazılım altyapısıdır. Bu sözleşme ile birlikte MÜŞTERİ, EÇÖZÜM 'le yıllık program kiralama anlaşması yapmıştır. Müşteri bu sözleşmede belirtilen özelliklere sahip bir yazılımı kiraladığını, bu özellikleri incelediğini ve anladığını ve ileride sistemin teknik özelliklerini bilmediğini ve/veya incelemeyen satın aldığı iddiasında bulunmayacağını kabul etmektedir.
- b. NETAHSİLAT sistemi ile müşterilerden, bayilerden, bayilerin alt bayilerinden, bayilerin müşterilerinden tahsilât, iptal/iade işlemleri yapılabilmektedir. Sistemle birlikte 500 adet bayi ve alt bayi kullanıcı tanımlama hakkı bulunmaktadır. NETAHSİLAT sisteminde ödeme ara yüzü, sanal poslar, ödeme setleri, banka tipleri, komisyon oranları ve diğer ilgili uygulamalar yönetilebilir dinamik bir yapıdadır. NETAHSİLAT sisteminde dövize endekli tahsilat, dövizli tahsilat, periyodik tahsilat, SMS ile tahsilat, e-mail ile tahsilat özellikleri ve B2B/B2C entegrasyon modülü bulunmaktadır.
- c. EÇÖZÜM, NETAHSİLAT programını ve hizmetleri kendi sunucu altyapısına kuracak ve MÜŞTERİ 'ye bu şekilde programı kiralayacaktır.
- d. NETAHSİLAT sistemi her türlü kullanım hakkı ve sorumluluğu MÜŞTERİ 'ye ait olan ve ikinci maddede belirtilen alan adında (domainde) çalışacaktır.
- e. EÇÖZÜM kurulumdan sonra MÜŞTERİ 'nin bankalardan aldığı/alacağı ve MÜŞTERİ 'ye ait olan sanal posları NETAHSİLAT sistemine ekleyecek ve bu sayede MÜŞTERİ kendi sanal posları ile internet ortamında kredi kartı tahsilâtı yapabilecektir. Bankalar ile

MÜŞTERİ Kaşe – İmza

EÇÖZÜM Kaşe - İmza

- sanal poslar ve diğ er konularda yapılacak tüm işlemlerin, sanal pos hesaplarının yönetiminin, sisteme tanımlanmasının tüm sorumluluğ u MÜŞTERİ 'dedir.
- f. Kurulumun ardından EÇÖZÜM, MÜŞTERİ 'ye EÇÖZÜM ofisinde veya uzaktan online bağlantı ile program kullanıcı eğitimi verecektir.
  - g. MÜŞTERİ bu sözleşme kapsamında EÇÖZÜM 'den teknik destek hizmetleri alabilecektir. MÜŞTERİ teknik destek hizmetlerini EÇÖZÜM 'ün sağladığı ve şifre ile girilebilen internet sistemi üzerinden alabilecektir.
  - h. NETAHSİLAT sistemi bu işlevleri ile birlikte -1(Bir)- yıllığına MÜŞTERİ 'nin kullanımına sunulmakta, kiralanmaktadır.
  - i. MÜŞTERİ ilerleyen yıllarda sisteme devam etmek istemez ise bu sözleşmede belirlenen kurallar çerçevesinde program kiralama hakkını uzatmak istemediğini bildirir, kiralama sözleşmeye uygun olarak sonlandırılır ve veri tabanında MÜŞTERİYE ait tüm bilgilerin kopyası MÜŞTERİYE teslim edilerek sistemden silinir.
  - j. EÇÖZÜM sistemin genel yapısında, fonksiyonlarında, özelliklerinde, kullanılan altyapıda, bileşenlerde ve benzeri konularda zaman zaman gerekli gördüğü değişiklikleri yapabilir. Bu değişiklikler sözleşmenin imzalandığı sırada var olmayan bir özelliğ in sisteme eklenmesi ve/veya var olan bir özelliğ in yenisi ile değiştirilmesi ve/veya farklı şekilde çalışması konularında olabilir. Sistem yukarıda bahsedilen temel fonksiyonları veya bunların yerine geçebilecek muadillerini yerine getirmeye devam ettiği sürece EÇÖZÜM işbu sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmiş kabul edilecektir. Müşteri sistemde yapılan değişikliklerin sözleşme ihlali olduğu iddiasında bulunmayacaktır.
  - k. EÇÖZÜM sistemi çalışır ve güncel halde tutmak için elinden gelen tüm çabayı sarf etmekle yükümlüdür. Ancak, internet kesintileri, engelleme ve yavaşlatmalar, genel erişim sorunları, sistemin kullandığı ve/veya üzerinde çalıştığı bileşen ve/veya işletim sisteminden kaynaklanan sorunlar ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla genel mücbir sebepler de dâhil olmak üzere kendisinden kaynaklanmayan ve sonucunu engelleyemeyeceği haller nedeniyle sistemin kullanılamaz hale gelmesi durumundan EÇÖZÜM sorumlu tutulamaz. Taraflar yukarıda sayılan türden teknik ve hukuki sorunların ifa imkânsızlığı doğuracağını kabul ederler. Bu durumlarda Borçlar Kanunu'nun ifanın imkânsızlığına ilişkin hükümleri uygulanacaktır.

##### 5. MÜŞTERİ 'nin yükümlülükleri

Aşağıdaki hususlar müşterinin yükümlülüğünde olup bu hususların bir veya birkaçının ihlali nedeniyle sözleşme konusu hizmetin verilememesi durumunda EÇÖZÜM sorumlu olmayacaktır.

- a. İlgili alan adının MÜŞTERİ tarafından tescil edilmesi durumunda kullanım hakkının elde edilmesi ve sözleşme süresince elde tutulması, (Alan adının EÇÖZÜM tarafından tescil edilmiş olması durumunda bu madde yazılı sorumluluk EÇÖZÜM 'dedir)
- b. İlgili sanal pos sistemlerinin bankalardan ve/veya ödeme kuruluşlarından alınması ve sözleşme süresince kullanılır halde tutulması
- c. MÜŞTERİ sistemdeki tüm parametreleri kendisi belirlemek, portal üzerinden yapılması gereken ayar ve düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür. Bu işlemlerde yapılacak hatalardan meydana gelecek zararlar EÇÖZÜM 'ü bağlamayacaktır.
- d. Sisteme girmek için kullanılacak olan kullanıcı adı, şifre, parola vb. kimlik belirleme araçlarının korunmasının sorumluluğ u MÜŞTERİ 'ye aittir. MÜŞTERİ bu kimlik belirleme araçları kullanılarak yapılan tüm işlemlerden kendisinin sorumlu olacağını kabul ve taahhüt eder.

- e. MÜŞTERİ sistemi kendisine izin verilen şekilde, yürürlükteki mevzuata ve örf adet ve ahlaka uygun şekilde kullanacaktır. Sistemin izin verilen şeklin dışında kullanılması, açıklarından faydalanılması, tersine mühendislik işlemleri vb. kötü niyetli işlemler işbu sözleşmenin derhal feshi sebebidir.
- f. MÜŞTERİ 'nin yasalara ve/veya ahlaka örf âdete aykırı hareketleri nedeniyle EÇÖZÜM 'ün her ne nam altında olursa olsun zarara uğraması durumunda müşteri bu zararı derhal EÇÖZÜM 'e tazmin edecektir.

#### 6. Sözleşmeye konu işin bedeli ve ödemesi

- a. NETAHSİLAT sisteminin kiralama, kurulum, eğitim ve satış sonrası verilen hizmetlerin fiyatı ilk yıl 15.000 TL, sonraki yıllarda 7.500 TL'dir. Bu sözleşmenin imzalandığı tarihte NETAHSİLAT programının kiralama KDV oranı %0'dır. İlerleyen zamanlarda KDV ile ilgili yasal mevzuatta değişiklik olması durumunda değişiklik sözleşmeye yansıtılacaktır. EÇÖZÜM ilerleyen yıllarda kiralama ücretlerini TEFE+ÜFE enflasyon oranlarından yüksek olanı oranında arttırma hakkına sahiptir.
- b. MÜŞTERİ, EÇÖZÜM 'den aldığı ürün ve hizmetlerin ödemesini sözleşme tarihinde ve yıllık olarak yapacaktır.

#### 7. Gizlilik ve güvenlik ilkesi

- a. EÇÖZÜM sunucuları, EÇÖZÜM 'ün kontrolünde olmak üzere EÇÖZÜM 'ün anlaşmalı olduğu veri merkezlerinde barınmaktadır. Sunucular ve sistemler veri merkezinin genel ve EÇÖZÜM 'ün özel fiziksel ve yazılımsal güvenlik sistemleri tarafından korunmaktadır. Dış ortamdan izinsiz ve yetkisiz kişilerin uygulama yazılımlarına veya veri tabanına ulaşması teknik olarak mümkün değildir.
- b. EÇÖZÜM, sistemde işlem görecekt kredi kartı bilgilerinin ve MÜŞTERİ 'nin diğer tüm bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini taahhüt eder. Gerek EÇÖZÜM çalışanları içinde ilgisiz kişilerin gerekse hariçten üçüncü şahısların bu bilgilere teknik olarak erişemeyeceğini taahhüt eder.
- c. Sunucular üzerindeki uygulamaların çalıştığı ve verilerin barındığı sabit disklerde oluşması muhtemel problemlere karşı sunucularda yedekleme sistemi bulunmaktadır. Yedekleme sistemi ile herhangi bir disk problemi olması durumunda yedek sistem devreye girmekte ve online tahsilat sistemi çalışmasına devam edebilmektedir.
- d. EÇÖZÜM gerek gördüğü takdirde, MÜŞTERİ aleyhine olmayacak ve MÜŞTERİ 'ye verilen hizmetleri olumsuz etkilemeyecek şekilde veri merkezini değiştirme, donanım, güvenlik, barınma ve diğer altyapısında gerekli değişiklikleri yapma hakkına sahiptir.
- e. Taraflar diğer taraftan kendilerine yazılı, sözlü, manyetik ortamda veya başka bir şekilde aktarılan tüm fikir, bilgi, içerik ve belgeler hakkında gizlilik esaslarına uygun hareket edeceklerdir. Taraflar bu bilgileri sözleşmenin amacı dışında hiçbir şekilde kullanmayacak, dağıtmayacak, hiçbir şekilde üçüncü kişilere aktarmayacak, henüz kamuya duyurulmamış ürün ve hizmetlere ilişkin her türlü belge ve bilginin gizli tutulmasını sağlayacak ve bu bilgilerin yetkisiz kişilerce kullanılmasını önlemek üzere gerekli olan her türlü güvenlik önlemlerini alacaktır.
- f. Hali hazırda kamunun bilgisine sunulmuş olan, yürürlükteki mevzuat gereği ve/veya herhangi bir devlet otoritesinin isteği üzerine açıklanması istenmiş veya istenebilecek olan bilgiler gizli bilgi kapsamı dışında olup bu maddeye istisna teşkil ederler. Gizlilik yükümlülüğü kapsamından önce veya bu kapsam içerisinde olmayan bir başka üçüncü şahıs tarafından bağımsız olarak elde edilmiş olan bilgiler, gizli bilgi kapsamı dışında olup bu maddeye istisna teşkil ederler.

## 8. Sözleşmenin feshi

- a. Taraflardan herhangi biri sözleşme süresinin bitimine (30) gün kala karşı tarafa yazılı olarak bildirim yaparak süre bitiminde kiralamanın sonlandırılmasını isteyebilir. (30) gün süre kalana kadar taraflardan herhangi birinin yazılı bildirim olmadığı sürece sözleşme ve hizmetler otomatik olarak -1(Bir)- yıl uzar. EÇÖZÜM yeni hizmet döneminin faturasını en erken aktivasyon tarihinden 30 gün öncesinde en geç aktivasyon tarihine kadar kesip MÜŞTERİ 'ye gönderir. MÜŞTERİ aktivasyon ücretini en geç aktivasyon tarihine kadar öder. Aktivasyon yenilemesi yapıldıktan sonra aktivasyonun iptali mümkün değildir.
- b. EÇÖZÜM, bu sözleşmede yer alan başkaca hak ve menfaatlerine hanel gelmeksizin, MÜŞTERİ veya MÜŞTERİ ile ilişkili ya da MÜŞTERİ 'nin kontrolündeki herhangi bir şirket veya kurum tarafından bu sözleşmede yer alan maddelerden herhangi birine uyulmadığı veya yerine getirilmediği kanaatine vardığı takdirde, derhal sözleşmeyi fesih etmek hakkına sahip olacaktır. MÜŞTERİ, EÇÖZÜM 'ün bu paragrafta belirtilen fesih hakkını kullanması durumunda, anlaşmada yer alan fesih hükümlerini de EÇÖZÜM 'ün uygulama hakkına sahip olacağını şimdiden kabul etmiştir.
- c. MÜŞTERİ ödemelerinde temerrüde düşer veya acze düşer veya tasfiye olur veya iflas ederse EÇÖZÜM hizmeti herhangi bir tazminat ödemeksizin ve ihbar yükümlülüğü olmaksızın hizmeti sona erdirebilir, sözleşmeyi tek yanlı olarak feshedebilir. Ancak bu halde EÇÖZÜM 'ün sözleşme tahtında doğan hak ve alacakları saklı kalacaktır.

## 9. Genel yükümlülükler

- a. Bu sözleşmenin yürürlüğe girmesinden itibaren her iki tarafın da yapılacak olan her türlü mal, hizmet ve diğer ticari ilişkiler sonucu doğacak olan alacak ve borçlar, resmi defterlerde karşılıklı cari hesap olarak yürütülecektir. Firma unvan, ticari iş adresi veya imzaya yetkili şahısların imza yetkilerinin herhangi bir değişikliğe uğraması halinde bu değişikliklerin gerek fiilen ve gerekse ticaret sicilinde tescilini müteakip en geç 7 (yedi) iş günü zarfında karşı tarafa bildirecektir. Bu değişikliklerin ilgili süre içerisinde bildirilmemesi durumunda karşı tarafın eski unvan ve/veya adres altında gönderilmiş fatura, irsaliye, mektup gibi tüm vesaik yeni unvan ve/veya adres altında gönderilmiş sayılır. Her iki tarafta imza yetkilisi şahısların veya imza yetkilerinin değişmesi durumunda bu değişiklikten önce imza yetkisini kaybeden şahısların imzaladığı tüm çek, senet gibi şirketi borç altına sokan evraklardan dolayı doğmuş ve doğacak tüm borçları ve yükümlülükleri önceden kabul eder.
- b. Her iki taraf genel ticari yasa, ahlak ve düsturlara göre hareket edeceğini, iyi niyet çerçevesinde karşılıklı çıkarlarını koruyacağını ve ticari faaliyetlerini tamamıyla T.C. ticari hukuk sistemine uygun olarak sürdüreceğini kabul ve taahhüt eder.
- c. MÜŞTERİ, kendisinin, bağlı ya da bağlantılı olduğu diğer şirket, kurumların ve gerçek kişilerin Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına, yönetmeliklerine, iş ahlakı kurallarına geçmişte uygun davrandığını beyan ederek, gelecekte de uygun davranmaya devam edeceğini kabul ve taahhüt etmiştir. MÜŞTERİ, "yolsuzlukla mücadele" ve "kara para aklamanın engellenmesi "ne ilişkin tüm uygulanabilir kanunlar, kurallar, tüzükler, kararlar ve Türkiye'deki resmi kurumların emirlerine geçmişte uygun davrandığını beyan ederek, gelecekte de uygun davranmaya devam edeceğini kabul ve taahhüt etmiştir.
- d. Taraflar, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri Yasası, Markaların Korunması Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname, Türk Ticaret Yasası, Patent Haklarının Korunması Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname, Türk Ceza Yasası ve diğer ilgili yasaların hükümlerine uymayı baştan kabul, beyan ve taahhüt eder.

- e. MÜŞTERİ 'nin işbu sözleşmede yazılı kurallara aykırı hareket etmesi durumunda oluşacak hukuki ve mali sonuçlardan tamamen MÜŞTERİ sorumludur. EÇÖZÜM, MÜŞTERİ 'nin NETAHSİLAT sistemiyle yaptığı faaliyetlerden sorumlu değildir. MÜŞTERİ, EÇÖZÜM 'ün oluşabilecek hukuki ve mali sonuçlarla herhangi bir ilgisinin olmadığını kabul ve beyan etmektedir.
- f. MÜŞTERİ 'nin e-tahsilat sisteminde Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına, yönetmeliklerine, iş ahlakı kurallarına aykırı bir işlem olması durumunda ve sonradan oluşacak hukuki ve mali sonuçlardan tamamen MÜŞTERİ sorumludur. MÜŞTERİ, bu gibi durumlarda EÇÖZÜM 'ün hukuki, mali ve herhangi bir şekilde sorumlu olmadığını kabul ve beyan etmektedir.
- g. MÜŞTERİ sisteme giriş yapmak için kendisine verilmiş olan kullanıcı adı ve şifrelerini ve benzeri kimlik tanımlama araçlarını korumak ve 3. kişilerin eline geçmesini engellemekle yükümlüdür. MÜŞTERİ kullanıcı adı ve şifresi ile yapılan tüm işlemlerin kendisi tarafından yapılmış sayılacağını ve bu işlemlerden kaynaklanacak her türlü sorumluluğun kendisine ait olacağını kabul eder.
- h. İkinci maddede belirtilen web sitesi alan adı (domain) MÜŞTERİ 'ye ait olup veya bu sözleşme süresince MÜŞTERİ 'nin kullanımına tahsis edilmiş olup, bu alan adında gerçekleştirilecek her türlü işlemle ilgili kanunlar, yönetmelikler ve kamu otoritesi karşısında her türlü sorumluluk MÜŞTERİ 'ye aittir.
- i. Bu sözleşmenin bir hükmünün herhangi bir sebeple geçersiz hale gelmesi durumunda, hukuken herhangi bir engel olmaması kaydıyla, böyle bir durum geriye kalan herhangi bir diğer hükmün geçerliliğini etkilemeyecek ve geriye kalan hükümler, sözleşme geçersiz hüküm olmadan imzalanmışçasına geçerli ve yürürlükte kalacaktır.
- j. Hizmet için gerekli ve teknik altyapının kurulmasını müteakip, hizmetin verilmesi, MÜŞTERİ tarafındaki bir eksiklik nedeniyle gecikirse bu dönem için normal hizmet kullanım ücretleri tahakkuk ettirilecektir. EÇÖZÜM 'den kaynaklanmayan MÜŞTERİ 'nin kendi tarafında oluşacak yazılım, donanım, sanal pos, altyapı gibi tüm aksaklıkları gidermek MÜŞTERİ 'nin yükümlülüğündedir. Bundan dolayı EÇÖZÜM 'ün hiç bir sorumluluğu olmayacaktır.
- k. EÇÖZÜM 'den kaynaklanmayan nedenlerle müşterinin tek taraflı olarak sistemi kullanmaktan vazgeçmesi durumunda hiçbir şekilde ücret iadesi yapılmayacaktır.
- l. MÜŞTERİ kendisine tahsis edilen eposta hesapları ile toplu mailing yapamaz. Böyle bir durumun olması halinde EÇÖZÜM 'ün eposta hesaplarının tamamını kapatma yetkisi vardır.
- m. EÇÖZÜM 'ün kurumsal web sayfalarında MÜŞTERİ 'nin müşterisi olduğunu açıklama, MÜŞTERİ 'nin müşterisi olduğunu ifade etmek amacıyla MÜŞTERİ 'nin kurumsal logosunu kullanma hakkı ve yetkisi vardır. Bu yetki sadece Logo görselini kullanma ve ilgili sisteme link verme şeklinde kullanılabilir, başka amaç için kullanılamaz.
- n. MÜŞTERİ 'nin sitesine üçüncü şahıslar tarafından yapılan ve EÇÖZÜM 'ün altyapısının çalışmasını engelleyici, aksatıcı, zarar verici sonuçlar doğuran saldırı, atak veya benzeri teknik müdahalelerin yapılması durumunda EÇÖZÜM 'ün MÜŞTERİ 'nin sitesini durdurma, kapatma ve tüm hizmetleri sona erdirmeye hakkı vardır. İlgili atak, saldırı vb. sorun ortadan kalktıktan sonra EÇÖZÜM tekrar MÜŞTERİ 'nin sitesini aktif eder.
- o. MÜŞTERİ 'nin sitesinde yapılan yasaya aykırı işlem nedeniyle resen idari karar veya mahkeme kararı ile IP bazlı veya farklı bir engelleme yapılması, bu engelleme neticesinde aynı sunucuda veya aynı altyapıda bulunan EÇÖZÜM 'ün diğer müşterilerin sitelerine erişimin engellenmesi veya zarar görmesi durumunda EÇÖZÜM ilgili siteyi derhal yayından kaldırma veya sunucudan taşıma hakkına sahiptir. Bundan dolayı

MÜŞTERİ herhangi bir hak kaybına uğradığı veya zarar ettiği iddiasıyla EÇÖZÜM 'den herhangi bir hak talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt etmiştir.

- p. EÇÖZÜM 'ün bu sözleşme kapsamında sağladığı hizmetlerin EÇÖZÜM 'ün sunucularının bulunduğu veri merkezinden (datacenter) veya Telekom 'dan kaynaklanan bir nedenle durması nedeniyle oluşacak hizmet ve diğer kayıplardan EÇÖZÜM sorumlu olmayacaktır. Böyle bir sorunun oluşması durumunda ve MÜŞTERİ 'nin talep etmesi halinde EÇÖZÜM veri merkezinden ilgili sorunla ilgili yazılı açıklama alacak ve MÜŞTERİ 'ye paylaşacaktır.
- q. EÇÖZÜM 'ün bu sözleşme kapsamında sağladığı hizmetlerin atak, saldırı vb. nedenlerle durmasından dolayı oluşacak hizmet ve diğer kayıplardan EÇÖZÜM sorumlu olmayacaktır. Böyle bir durumda MÜŞTERİ 'nin talep etmesi halinde EÇÖZÜM ilgili sorunla ilgili MÜŞTERİ 'ye yazılı açıklama gönderecektir.

#### **10. Onay ve yürürlük**

Bu sözleşme tarafların iki nüsha olarak imzalaması ile birlikte bağlayıcıdır ve aşağıdaki tarihte yürürlüğe girmiştir. Sözleşmeden doğan damga vergisi EÇÖZÜM tarafından ödenecek ve yarısı MÜŞTERİ 'ye fatura edilecektir. Sözleşmenin uygulamasından doğabilecek aksaklıklarda İstanbul Mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

Tarih : \_\_\_/\_\_\_/2017