

## Destek Hizmet Seviyeleri (SLA) Sözleşmesi

•Yüksek öncelikli teknik destek hizmeti

•Mesai saati kavramı olmadan 7/24 teknik destek hizmeti

•Günün her saatinde sunucunuzu izleme ve teknik personel tarafından uyarılma

•Sunucularında oluşan olağanüstü durumlarda e- mail ile uyarılma

•Aylık ücret ödeme seçeneği

•Derecelendirme ile ihtiyaca göre desteğin sağlanması

•Hızlandırılmış hizmet ile herhangi bir ek destek alınmadan sorunun giderilmesi

•Sertifikalı tekniker veya mühendisler tarafından müdahale

•Sunucu ile ilgili operasyonel durum hakkında sürekli bilgi (Tanısal testler, gerekli onarımlar, data büyüklüğüne göre sunucunun tekrar devreye alınması)

Vargonen Teknoloji tarafından

barındırılan sunucularınız için, öncelikli ve hızlandırılmış teknik destek sunmayı hedefleyen “Destek Seviye Anlaşması” (Support Level Agreement – SLA) ile siz müşterilerimizi yeni hizmetimizle buluşturuyoruz.

Vargonen Teknoloji; SLA derecelendirilmiş destek hizmeti ile öncelikli destek ihtiyaçları için hızlandırılmış hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Bununla birlikte SLA desteği ile, zaman ya da iş kuyruğu beklemeden ekstra enerji kullanımı ya da insan kaynağı gibi birçok maliyetten kurtularak düşük - sabit ücretlerle SLA koşullarına bağlı olarak her daim gece-gündüz, haftasonu ve resmi tatiller de dahil olmak üzere deneyimli ve sertifikalı teknik uzmanlar tarafından erişim sağlanarak sunucunuzu güvenli olarak barındırılmasını sağlıyoruz.

Firmamız içerisinde halen uygulanan “Best Efford” olarak adlandırdığımız yapımla; bizim yönetimimizde olmayan sunucunuzla ilgili teknik sorunlarınıza herhangi bir süre garanti edilmeden en kısa sürede destek sağlamaktayız.

Buna göre hizmet kalitemiz; tüm müşterilerimizden gelen sorunlar destek panelimizde havuz sistemine göre toplanır ve sorunun bildirildiği saate göre teknik desteği sağlamaktayız.



# vargonen

•Yüksek öncelikli teknik destek hizmeti

•Mesai saati kavramı olmadan 7/24 teknik destek hizmeti

•Günün her saatinde sunucunuzu izleme ve teknik personel tarafından uyarılma

•Sunucularında oluşan olağanüstü durumlarda e- mail ile uyarılma

•Aylık ücret ödeme seçeneği

•Derecelendirme ile ihtiyaca göre desteğin sağlanması

•Hızlandırılmış hizmet ile herhangi bir ek destek alınmadan sorunun giderilmesi

•Sertifikalı tekniker veya mühendisler tarafından müdahale

•Sunucu ile ilgili operasyonel durum hakkında sürekli bilgi (Tanısal testler, gerekli onarımlar, data büyüklüğüne göre sunucunun tekrar devreye alınması)

İfade edilen sorunlar içerisinde ilk kez işletim sisteminin yeniden kurulması, ya da doğrudan ağ bağlantı "ve buna benzer" sorunlardır. Bu tür durumlarda herhangi bir ek ücret talep edilmeksizin tarafımızca sağlanmaktadır.

"Best Efford" yapısı; tüm Vargonen bünyesinde barındırılan sunucular için sorunlu parça değişimi, parça değişimi ve ilk orjinal haline geri getirebilme için yeniden işletim sisteminin kurulmasını ek ücret almadan yapılmasını kapsar. Buna ek olarak yönetilemeyen sunucular ile birlikte işletim sisteminde bulunan admin desteğini kapsar. Bunun anlamı; herhangi bir ek destek almadan administrator/root şifresini şifresini resetleyebilir, yeniden işletim sistemini kurabilir ya da yeniden doğru network yapılandırılmasını isteyebilirsiniz.

Sizlere en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için SLA seviyeleri tarafımızca derecelendirilmiş olup aşağıda buna dair hizmet sözleşme detaylarımızı ve ücret politikamızı görebilirsiniz.

Yönetilemeyen uygulamalar dışında kalan, diğer tüm sorunlar için, teknik personellerimiz tarafından görevin yerine getirilme süresi olarak ortalama 15 dakika belirlenmiştir.

Yani yapılan çalışma 15 dakikada bitirilmiş ise 1 saatlik ücret faturalandırılmaz. 15 dakikalık işlem ücreti olarak fiyatlandırma yapılır. 1 saati geçmeyen tüm işlemler için bu uygulama geçerlidir.

Belirtilen bu hizmetler için, ay sonunda sunucu hizmeti faturanıza ek olarak ayrıca destek hizmeti olarak yansıtılacaktır.



Vargonen Technologies | Professional IT Solutions

1201/1 Sokak No:4 P:25 Temsil Plaza Yenişehir – Konak / İZMİR

tel: +90 (232) 457 00 33 (PBx) | faks: +90 (232) 457 00 21



# vargonen

•Yüksek öncelikli teknik destek hizmeti

•Mesai saati kavramı olmadan 7/24 teknik destek hizmeti

•Günün her saatinde sunucunuzu izleme ve teknik personel tarafından uyarılma

•Sunucularında oluşan olağanüstü durumlarda e- mail ile uyarılma

•Aylık ücret ödeme seçeneği

•Derecelendirme ile ihtiyaca göre desteğin sağlanması

•Hızlandırılmış hizmet ile herhangi bir ek destek alınmadan sorunun giderilmesi

•Sertifikalı tekniker veya mühendisler tarafından müdahale

•Sunucu ile ilgili operasyonel durum hakkında sürekli bilgi (Tanısal testler, gerekli onarımlar, data büyüklüğüne göre sunucunun tekrar devreye alınması)

Birçok müşterimize ait sunucularda, yüksek derecede kritik uygulamalar yürütülmektedir. Bu aynı zamanda tatil ve haftasonları günleri de dahil olmak üzere anında yanıt alacakları ve günün her saati hızlandırılmış destek almayı gerektirir. Bu durumda siz müşterilerimize SLA seviyeleri olarak sunduğumuz gelişmiş yardım destek programından yararlanmanızı tavsiye ederiz.

SLA fiyatlandırma politikası; sunucu özellikleri ve sunucu performans saatleri göz önünde bulundurularak sunucu için gerekli teknik destek dahilinde tam bir kombinasyonla birlikte uygun fiyatlarla ihtiyaçların karşılanmasını hedefler.

Vargonen Sla seviyeleri ; Herhangi bir ek ücret talep etmeksizin müşterinin talep ettiği ve en kritik zamanlarda her daim acil müdahale ile tam desteğin sağlanmasına dayanır.

Gelişmiş Sla seviyelerinde; firmamızda barındırdığınız sunucunuzun günün her saati düzenli aralıklarla bir ICMP ping ile bağlantısı 24/7/365 izlenir.

Ayrıca bu izleme hizmetine sahip olarak, herhangi bir anormal durumda mail ile uyarı almanızı sağlayabiliriz.

Sunucunuzdan cevap alınamadığında görev başındaki teknik ekibimize sorun derhal bildirilir, teknik personelimiz sorunun nedeni araştırır.

Sunucunuzun performansına göre sizi dış maliyetlerden kurtaracak 4 adet hizmet seviyesi tasarladık

Dilediğiniz seviyeyi günlük ya da saatlik ya da aylık paketler halinde satın alarak sunucunuzun Vargonen garantisi altına bulunmasını sağlayabilirsiniz.



Vargonen Technologies | Professional IT Solutions

1201/1 Sokak No:4 P:25 Temsil Plaza Yenişehir – Konak / İZMİR

tel: +90 (232) 457 00 33 (PBx) | faks: +90 (232) 457 00 21

Haftaiçi ve Cumartesi mesai saatleri içerisinde her saat için	99 TL
Mesai dışında her saat için	149 TL
Bunun dışında kalan tüm zamanlar 15 dakikalık saat aralıklarına göre ücretlendirilecektir	

Sla Seviyeleri	Cevap Alma Süreleri	Destek Alma Zaman Aralığı	Ücret / Aylık
Bronze	Mesai saatleri içerisinde geri dönüş	Mesai saatleri (09:00 - 18:00)	109 TL
Silver	12 saat içerisinde geri dönüş	(24x7x365)	149 TL
Gold	4 saat içerisinde geri dönüş	(24x7x365)	219 TL
Platinum	1 saat içerisinde geri dönüş	(24x7x365)	339 TL

\*Belirtilen ücretlere %18 KDV uygulaması dahil edilmemiştir.

\* Mesai saatlerimiz haftaiçi ve Cumartesi 09:00 - 18:00 arasındadır.

\* Tüm sla seviyelerimizde "kodlama " desteği verilmemektedir.

\*Yedekleme ve taşıma sırasında sadece data transferi tarafımıza yapılmaktadır. Barındırılan uygulamalar için konfigürasyon değişiklikleri yine siz müşterilerimiz tarafından yapılır.

\*Yedekleme ve taşıma sırasında oluşacak sorunlardan dolayı firmamız sorumlun tutulamaz.



## Bronze / SLA Seviye 1

- Sunucu yönetimi, izlenmesi, güncellenmesi, takip edilmesi siz müşterilerimizin sorumluluğu altındadır.
- Haftaiçi ve Cumartesi mesai saatleri (09:00 – 18:00 ) içerisinde teknik ekibimiz tarafından destek sağlanır.
- Sunucu üzerinde belirttiğiniz işletim sistem ve kontrol paneli kurulumları sadece ilk kez ücretsiz olarak tarafımızdan gerçekleştirilir. Bundan sonraki tüm kurulumlar ücret karşılığında tarafımızdan gerçekleştirilir.
- Verilen hizmetin yapısına göre; tüm müşterilerimizden gelen talepler destek panelimizde havuz sistemine göre toplanır ve sorunun bildirildiği saate bağlı olarak “ilk gelen talep ilk yanıtlanır” esasına dayalı destek sağlanır. Anlık destek hizmeti için kesinlikle garanti verilemez.
- Sunucu hizmetleri içerisinde açma / kapatma / reboot işlemleri ücretsiz olarak gerçekleştirilir.



## Silver / SLA Seviye 2

- Sunucu yönetimi, güncellenmesi, takip edilmesi siz müşterilerimizin sorumluluğunda
- Sunucularla ilgili tüm sorunlar (yönetilemeyen hizmetler dışında kalan), 12 saat içerisinde 7 / 24 teknik ekibimiz tarafından destek sağlanır
- Sunucu üzerinde belirttiğiniz işletim sistemi ve kontrol paneli, hizmetin alındığı ay itibarı ile ilk kurulum ücretsiz olarak gerçekleştirilir. Hizmetin alındığı ay itibarı ile 2. Kez yapılan kurulum için ücret talep edilir.
- Verilen hizmetin yapısına göre; tüm müşterilerimizden gelen talepler destek panelimizde havuz sistemine göre toplanır ve talebin bildirildiği saat itibarı ile 12 saat içerisinde talebiniz gerçekleştirilir. Anlık destek hizmeti için kesinlikle garanti verilemez.
- 7 / 24 sunucu izleme ve mail ile bildirim hizmeti firmamız tarafından ücretsiz olarak sağlanır. Bu hizmet her bir sunucu üzerindeki web, dns, ftp, pop3, smtp vb. servislerin izlenmesi ve herhangi bir sorun halinde e-mail ile otomatik bildirim yapılmasını kapsamaktadır. İzleme sırasında oluşabilecek sorunlarda 12 saat içerisinde çözüm sunabilme garantisi sağlanır.
- Sunucu hizmetleri içerisinde açma / kapatma / reboot işlemleri ücretsiz olarak gerçekleştirilir

## Gold / SLA Seviye 3

- Sunucu yönetimi, güncellenmesi, takip edilmesi siz müşterilerimizin sorumluluğunda
- Sunucuzla ilgili tüm sorunlar, (yönetilemeyen hizmetler dışında kalan), 4 saat içerisinde 7 / 24 teknik ekibimiz tarafından destek sağlanır.
- Sunucu üzerinde belirttiğiniz işletim sistem ve kontrol paneli tarafımızdan ücretsiz sunulmaktadır. İşletim sistemi veya kontrol panel kurulumları, hizmetin alındığı ay itibari ile ilk 2 kurulum ücretsiz olarak tarafımızdan gerçekleştirilir.
- Verilen hizmetin yapısına göre; tüm müşterilerimizden gelen talepler destek panelimizde havuz sistemine göre toplanır ve talebin bildirildiği saat itibari ile 4 saat içerisinde talebiniz gerçekleştirilir. Anlık destek hizmeti için kesinlikle garanti verilemez.
- 7 / 24 sunucu izleme ve mail ile bilgilendirme hizmeti firmamız tarafından ücretsiz olarak sağlanır. Bu hizmet her bir sunucu üzerindeki web, dns, ftp, pop3, smtp vb. servislerin izlenmesi ve herhangi bir sorun halinde e-mail ile otomatik bilgilendirme yapılmasını kapsamaktadır. İzleme sırasında oluşabilecek sorunlarda 4 saat içerisinde çözüm sunabilme garantisi sağlar.
- Sunucu hizmetleri içerisinde açma / kapatma / reboot işlemleri ücretsiz olarak gerçekleştirilir

## Platinum / SLA Seviye 4

- Sunucu yönetimi, güncellenmesi, takip edilmesi siz müşterilerimizin sorumluluğunda
- Sunucuzla ilgili tüm sorunlar (yönetilemeyen hizmetler dışında kalan), 1 saat içerisinde 7 / 24 teknik ekibimiz tarafından destek sağlanır.
- Sunucu üzerinde belirttiğiniz işletim sistem ve kontrol paneli tarafımızdan ücretsiz sunulmaktadır. İşletim sistemi veya kontrol panel kurulumları, hizmetin alındığı ay itibari ile siz müşterilerimizin talebine göre herhangi bir sınırlama yapılmaksızın ücretsiz olarak tarafımızdan gerçekleştirilir.
- Verilen hizmetin yapısına göre; tüm müşterilerimizden gelen talepler destek panelimizde havuz sistemine göre toplanır ve talebin bildirildiği saat itibari ile 1 saat içerisinde talebiniz gerçekleştirilir. Anlık destek hizmeti için kesinlikle garanti verilemez.
- 7 / 24 sunucu izleme ve mail ile bilgilendirme hizmeti firmamız tarafından ücretsiz olarak sağlanır. Bu hizmet her bir sunucu üzerindeki web, dns, ftp, pop3, smtp vb. servislerin izlenmesi ve herhangi bir sorun halinde e-mail ile otomatik bilgilendirme yapılmasını kapsamaktadır. İzleme sırasında oluşabilecek sorunlarda 1 saat içerisinde çözüm sunabilme garantisi sağlar.
- Sunucu hizmetleri içerisinde açma / kapatma / reboot işlemleri ücretsiz olarak gerçekleştirilir.