

## Destek Seviye Anlaşması / Support Level Agreement (SLA)

SLA Destek Seviye Anlaşması kapsamında, Vargonen Teknoloji tarafından barındırılan sunucularınız için Seviye 1, Seviye 2 ve Seviye 3 olarak belirlenmiş teknik destek hizmeti sunulmaktadır. Bu hizmet sayesinde sunucunuzun kontrolü Vargonen' de olacağı için, siz detaylarla ilgilenmeden rahatça işinize odaklanabilirsiniz.

SLA derecelendirilmiş destek hizmeti ile zaman kaybetmeden ve yeni insan kaynağına ihtiyaç duymadan sabit ücretlerle deneyimli ve sertifikalı uzmanların kontrolünde sunucunuzun güvenle barındırılması sağlanmaktadır. Vargonen SLA seviyeleri; herhangi bir ek ücret gereksizdir müşterinin talep ettiği ve en kritik zamanlarda, her zaman acil müdahale ile tam desteği sağlamaktadır. Gelişmiş SLA seviyelerinde; firmamızda barındırdığınız sunucunuz, günün her saati düzenli aralıklarla bir ICMP ping bağlantısı ile 7 gün 24 saat izlenmektedir. Paketlerimizi inceleyerek zaman ve yeterliliğinize göre uygun seçimi yapabilirsiniz.

Destek Hizmetimiz ile ilgili aklınıza takılan tüm sorular için müşteri hizmetlerimize ulaşabilirsiniz.

Cloud Sunucu Yönetimi			
Destek ve Hizmetler	Seviye - 1	Seviye - 2	Seviye - 3
Uzaktan Erişim (VMware vSphere Vcenter)	✓	✓	✓
Sunucu İzleme	-	(Ping)	(Ping, +3 Servis)
Sunucu Yeniden Kurulum	2 / Yıl	4 / Yıl	Sınırsız
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	-	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	✓	✓
İşletim Sistemi & Kontrol Panel Desteği	-	✓	✓
Servis Desteği	-	-	✓
Servis Optimizasyonu	-	-	✓
Yazılımsal Firewall Yönetimi	-	-	✓
Sistem Kaynağı Takibi	-	-	✓
Müşteri Desteği			
E-mail/Ticket Desteği	24 Saat	24 Saat	24 Saat
Telefon Desteği	8x5x365	16x7x365	24x7x365
Fiyat / Ay	Ücretsiz	199 USD	399 USD

Fiziksel Sunucu Yönetimi			
Destek ve Hizmetler	Seviye - 1	Seviye - 2	Seviye - 3
Uzaktan Erişim (ILO/IPMI/IDRAC)	✓	✓	✓
Sunucu İzleme	-	(Ping)	(Ping, +3 Servis)
Sunucu Yeniden Kurulum	2 / Yıl	4 / Yıl	Sınırsız
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	-	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	✓	✓
İşletim Sistemi & Kontrol Panel Desteği	-	✓	✓
Servis Desteği	-	-	✓
Servis Optimizasyonu	-	-	✓
Yazılımsal Firewall Yönetimi	-	-	✓
Sistem Kaynağı Takibi	-	-	✓
Donanım Değişimi	48 Saat	36 Saat	24 Saat
Müşteri Desteği			
E-mail/Ticket Desteği	24 Saat	24 Saat	24 Saat
Telefon Desteği	8x5x365	16x7x365	24x7x365
Fiyat / Ay	Ücretsiz	199 USD	399 USD

Servis Destek Paketi
Web Server Desteği (IIS, Apache) (Litespeed, nginx lisansları olmadan sadece kurulum ve destek)
Mail Server Desteği (Mailenable, Exim)
Veritabanı Desteği (MSSQL, MYSQL)
Kontrol Panel Desteği (Plesk, cPanel, DA, MaestroPanel)
Kurulum Desteği
Windows (2008, 2012)
Linux (centOS, Debian, Ubuntu)
Diğer (FreeBSD, Vmware ESXi)
Kontrol Panel Desteği (Plesk, cPanel, DA, MaestroPanel)
Veritabanı (MSSQL, MYSQL)

### Uzaktan Erişim

Uzaktan erişim sayesinde (VMware vSphere Vcenter) ve (ILO/IPMI/IDRAC) arayüzü ile sunucunuza istediđiniz zaman eriřebilir, Power On/Off, Restart ve konsol görüntüleme gibi birçok işlemleri yapabilirsiniz.

### Sunucu İzleme

Sunucunuzu 1 dakika aralıklar ile kontrol eden cevap alınamadığında sizi e-posta ile bilgilendiren servisimizdir. Seçeđiniz paket seviyesine göre, sunucunuzda çalışan +3 serviste izlenebilmektedir.

### Sunucu Yeniden Kurulum

Yeniden kurulum hizmeti, sunucu destek paketleri kapsamında sunulmaktadır.

### İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama

Sistem kullanıcı şifrenizi unuttuğunuzda, şifreniz resetlenerek yeni şifre tanımlaması yapılmaktadır.

### İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme

Sunucu işletim sistemi güncellemeleri, uzman ekibimiz tarafından belirlenen sürelerde ve sözleşmeler kapsamında periyodik olarak kontrol edilip yüklenmektedir.

### İşletim Sistemi & Kontrol Panel Desteği

İşletim sistemi ve kontrol panelinde meydana gelebilecek sistemsel problemler üzerine destek verilmektedir.

### Servis Desteği

Servis destek paketi kapsamında oluşabilecek problemlere çözüm üretilmektedir.

### Servis Optimizasyonu

Sunucu üzerinde çalışan uygulamaların, en yüksek performansın sağlanması için Plesk, cPanel, Direct Admin, Maestro Panel aracılığıyla Apache, IIS vb. servisler üzerinde yapılan düzenlemelerdir.

### Yazılımsal Firewall Yönetimi

Windows ile birlikte gelen Firewall yazılımı ve Linux işletim sistemi üzerine kurulan cPanel ve Plesk kontrol panelleriyle sunulan Firewall yazılımı kullanılarak, gelecek talepler doğrultusunda ip ve port bazlı engelleme/izin işlemleri yapılmaktadır.

### **Sistem Kaynağı Takibi**

Sunucu kaynak kullanımınız, 7 gün 24 saat izlenmekte olup aşırı kaynak kullanımında tarafınıza bilgi verilmektedir.

### **Donanım Değişimi**

Fiziksel sunucu hizmetinde yaşanabilecek herhangi bir donanım arızası, destek paket kapsamındaki zaman aralığı içerisinde tarafımızdan ücretsiz sağlanmaktadır.

### **E-mail / Ticket Desteği**

Destek paketi seviyesi kapsamında tarafımıza gönderdiğiniz taleplerin cevaplanma süresini belirtmektedir.

### **Telefon Desteği**

Destek paketi seviyesi kapsamında telefon ile destek alabileceğiniz saat aralığını belirtmektedir.

- Fiyatlarımız aylık hizmet bedeli olarak belirlenmiştir.
- Fiyatlarımıza %18 K.D.V. dahil değildir.
- Cloud ve fiziksel sunucu hizmetlerimizde ücretsiz olarak servis dahilinde yedekleme sunulmamaktadır, ayrıca satın alınması gerekmektedir.
- Cloud sunucu hizmetlerinde yedekleme hizmeti disk boyutunuza göre hesaplanarak fiyatlandırılmakta, satış aşamasında veya daha sonra alınabilmektedir.
- Fiziksel sunucu hizmetlerinde yedekleme hizmeti ile ilgili ihtiyaçlarınızı müşteri hizmetleri departmanımız ile görüşebilirsiniz.
- Servis desteği hizmeti çerçevesinde uygulamalarınıza ait ve/veya kodlama/veritabanı ile ilgili destek sunulmamaktadır.