

## SUNUCU DESTEK SERVİSİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

Sunucu Destek Seviye Anlaşması kapsamında, Vargonen Teknoloji tarafından barındırılan sunucularınız için Seviye 1, Seviye 2, Seviye 3 ve Seviye 4 olarak belirlenmiş teknik destek hizmeti sunulmaktadır. Bu hizmet sayesinde sunucunuzun kontrolü Vargonen' de olacağı için, siz detaylarla ilgilenmeden rahatça işinize odaklanabilirsiniz.

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

Destek Seviyeleri	Seviye 1	Seviye 2	Seviye 3	Seviye 4
E Posta / Ticket Desteği	✓	✓	✓	✓
7x24 Felaket Desteği	✓	✓	✓	✓
Destek Zaman Aralığı	08.00-23.30	08.00-23.30	08.00-23.30	7/24
İşletim Sistemi ve Panel İlk Kurulumu	✓	✓	✓	✓
İmaj Bazlı Yedekten Geri Dönme	✓	✓	✓	✓
İşletim Sistemi ve Kontrol Panel Desteği	X	✓	✓	✓
Servis Desteği	X	✓	✓	✓
Dosya Bazlı Yedekten Geri Dönme	X	X	✓	✓
Sunucu Performans Ayarları	X	X	✓	✓
Sunucu Taşıma Desteği	X	X	✓	✓
Network Güvenlik Ayarları	X	X	✓	✓
Sunucu Kaynak İzleme	X	X	✓	✓
Sunucu Servis İzleme	X	X	X	✓
İşletim Sistemi Yeniden Kurulum / Ay	X	1 Kez	2 Kez	✓
Sunucu Destek Süresi	X	1 Saat/Ay	2 Saat/Ay	3 Saat/Ay

<b>Servis Destek Paketi</b>
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)
<b>Kurulum Desteği</b>
Windows (2012, 2016)
Linux (centOS, Debian, Ubuntu)
Kontrol Panel Desteği (Plesk, cPanel, DA, MaestroPanel)
Veritabanı (MSSQL, MYSQL)

### **E-Posta / Ticket Desteği**

Email Desteği haftanın 7 gün 24 saat my.vargonen.com üzerinden ya da hizmet@vargonen.com'a iletilen destek taleplerini kapsar, sunucu destek seviyesine uygun Şekilde aksiyon alınır. Telefon desteği haftanın 7 günü 08.00-23.30 saatleri arasında Vargonen ağrı merkezine iletilen destek taleplerini kapsar, sunucu destek seviyesine uygun Şekilde aksiyon alınır. E-mail/Ticket desteği saatleri resmi tatillerde deđiŐiklik gösterebilir.

### **7x24 Felaket Desteği**

7x24 Felaket Desteği sunucu altyapısının da etkilenmesine neden olabilecek servisin verildiği veri merkezi kapsamında ve Vargonen'in tüm servislerini etkileyen her türlü kesinti içindir. Kullanıcı bazlı sunucu sorunlarını kapsamamaktadır.

### **Destek Zaman Aralığı**

Belirtilen tüm işlemler destek seviyeniz kapsamında sağlanan uzman desteği süresince geçerlidir. Aylık destek süresinin aşılacağı durumda verilecek ek destek süresi ve creti kullanıcı onayına sunulur. İzleme servisi bulunmayan destek servislerinde müşteri talebinden sonraki aksiyon süresi hesaplanır. Destek süresi dıŐında kalan talepler için ertesi gün işlem yapılır.

### **İŞletim Sistemi ve Kontrol Panel İlk Kurulum Desteği**

Sunucu sipariŐi sırasında tercih edilen işletim sistemi ve kontrol panel kurulumları Vargonen uzmanları tarafından geerleŐtirilir.

## İmaj Bazlı Yedekten Geri Dönme

İmaj bazlı yedekten geri dönme Vargonen Yedekleme servisinin aktif durumda olması ve kullanıcının talebi yazılı olarak iletmesi ile alınan imaj yedeğe geri dönülmesi işlemini kapsamaktadır. Bu dönüş ile aktif sunucu üzerindeki tüm veriler yedek alınan tarihteki imaj ile değiştirilecektir.

## İşletim Sistemi ve Kontrol Panel Desteği

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

## Servis Desteği

Servis Desteği; desteklenen servisler üzerinde gerçekleştirilecek operasyonel işlemler için geçerlidir. Sunucuya erişilememesi, servislerin durması durumunda sunucunuz incelenir. Destek verilecek servisler; Windows 2012 Server R2 x64 Standart, Windows 2016 Server R2 x64 Standart, Centos, Debian 8, Debian 9, Ubuntu 16.04, Ubuntu 18.04 işletim sistemlerini, Plesk, CPanel, Maestropanel, Directadmin kontrol panellerini, Apache, Nginx, IIS uygulama servislerini ve Mysql, MsSql, Maria veritabanı hizmetlerini ve Mailenable, Exim mail servisini kapsar.

## Dosya Bazlı Yedekten Geri Dönme

Dosya bazlı yedekten geri dönme, Vargonen Yedekleme servisinin aktif durumda olması ve kullanıcının talebi yazılı olarak iletmesi ile alınan imaj yedek üzerinden sadece istenilen dosyalar için geri yükleme işlemini kapsamaktadır. Bu işlem için kullanıcı hem yedek alınan dönemdeki hem de aktif sunucunun işletim sistemi giriş bilgilerini Vargonen ile paylaşacaktır.

## Sunucu Performans Ayarı

Sunucu performans ayarları, sunucunuzda çalışan servisler ile ilgili performans ayarlarının yazılı müşteri talebi ile gerçekleştirilmesini kapsar, ilgili işlemler "servis desteği" kapsamında destek verilen servisler için geçerlidir. Yazılım ile ilgili konularda destek verilmemektedir.

## Sunucu Taşıma Desteği

Sunucu taşıma desteği, destek seviyesine uygun olarak, mevcut servis sağlayıcıda bulunan, kontrol panel, işletim sistemi özelliklerinin Vargonen tarafındaki sunucu üzerinde aynı olması durumunda gerçekleştirilecektir. Taşıma desteğinin verilir verilemeyeceği onayı Vargonen'in kullanıcı sunucusu üzerinde yapacağı inceleme ile verilecektir. Taşıma sonrası tüm servislerin tam fonksiyon çalışıp çalışmadığı kontrolü kullanıcı sorumluluğundadır.

## Network Güvenlik Ayarı

Network güvenlik ayarları, Firewall, Vpn, Waf, DDoS gibi servislerin ayrıca satın alınması durumunda ücretsiz olarak destek verilmektedir. Bu servislerin sağlanamadığı NanoCloud sunucu servisinde bu özellik sağlanamamaktadır.

### **Sunucu Kaynak İzleme**

Sunucu kaynak izleme sunucunuza ait Ram, CPU, Storage, Network kaynakları monitor edilir, destek seviyesine göre aksiyon alınır. Bir sunucu için 4 sensör ile sınırlıdır. Sunucunu 2'şer dakikalık aralıklarla kontrol edip, 3 kez olumlu yanıt alamaması durumunda sistem mühendislerimiz bilgilendirilmektedir.

### **Sunucu Servis İzleme**

Sunucunuz üzerinde çalışan Web, Mail vb. servisleriniz sensörler aracılığıyla izlenir, destek seviyesine göre aksiyon alınır. Sunucunuz 2'şer dakikalık aralıklarla kontrol edip, 3 kez olumlu yanıt alamaması durumunda sistem mühendislerimiz bilgilendirilmektedir. Bir sunucu için 4 Sensör ile sınırlıdır. Birden fazla sunucu için satış ekibimizle iletişime geçebilirsiniz.

### **İşletim Sistemi Yeniden Kurulum**

İşletim sistemi yeniden kurulum, ilk kurulumdan sonra sunucunuzun yeniden kurulum işlemini kapsar, destek seviyesine göre aksiyon alınır.

### **Sunucu Destek Süresi**

Belirtilen tüm işlemler destek seviyeniz kapsamında sağlanan uzman desteği süresince geçerlidir. Aylık destek süresinin aşılacağı durumda verilecek ek destek süresi ve ücreti kullanıcı onayına sunulur. Her bir seviye paketi 1 adet sunucu için geçerlidir, Artan süre bir sonraki aya devretmez, servis verilen süre 15 dakikalık periyotlarla ölçülür.

### **Sunucu Destek Servisi Koşulu**

Belirtilen seviyeler her bir sunucu için ayrı şekilde değerlendirilir, artan süre bir sonraki aya devretmez, servis verilen süre minimum 15 dk'lık periyotlarla ölçülür. Sunucu üzerinde gerçekleştirilecek olan operasyonel işlemlerinin planlanabilmesi için mesai saatleri içerisinde 08.00-18.00 saatleri arasında [hizmet@vargonen.com](mailto:hizmet@vargonen.com)'a yazılı talep iletilmesi gereklidir.

- 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.

