Teknosos Bilişim Hizmetleri Ve Ticaret Limited Şirketi

Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA)

Destek Seviyeleri ve Hizmet Kapsamı

Destek ve Hizmetler	Seviye-1	Seviye-2	Seviye-3
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	-	✓	✓
Sunucu İzleme***	-	✓	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	✓	✓	✓
Sistem Sorunlarının Kontrolü	-	-	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-	✓
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme***	✓	✓	✓
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	✓	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	-	✓
Servis Desteği***	-	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-	-
Ücretsiz Hazır Script Kurulumları	-	✓	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-	-
Müşteri Desteği / Destek Talepleri	7/24	7/24	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz	₺750 TL	₺1000 TL

1. Kapsam ve Tanımlar

Bu SLA; Teknosos'tan temin edilen VPS/VDS/Sanal Sunucu, Kiralık Fiziksel Sunucu ve Sunucu Barındırma (colocation/hosting) hizmetleri için destek seviyelerini ve hizmet kapsamını tanımlar. Paylaşımlı web hosting hizmetleri kapsam dışıdır.

SLA kapsamında, ihtiyacınıza uygun destek seviyesini seçerek sabit aylık ücretlerle ve uzman ekibimizin kontrolünde hizmetlerinizin güvenle çalışması hedeflenir.

2. Sorumluluklar

Teknosos, bir barındırma hizmet sağlayıcısı olarak barındırma ile ilgili konulardan sorumludur. Sunucuların erişilebilir ve çalışır durumda olması, sunucu servislerinin işler halde tutulması ve %99 uptime garantisinin sağlanması kapsam dahilindedir.

Web sitesi kurulumu/düzenlenmesi, son kullanıcı cihazlarına e-posta kurulumu gibi barındırma dışı işler "müşteri sorumluluğundaki işlemler" olarak değerlendirilir.

3. Açıklamalar (Önemli)

- Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir. Gerekli durumlarda e-posta ile sizinle iletişime geçilir.
- Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti; VDS, Fiziksel Sunucu Kiralama ve Sunucu Barındırma hizmetlerinde, yalnızca yedekleme hizmeti ayrıca satın alınmışsa geçerlidir.
- Hizmet kapsamımızdaki sunucu servisleri ile ilgili olarak verilen desteği kapsar.
- Sisteminizin yük durumu ve hız durumu takip edilerek sorunlarda sisteminiz incelenir ve müdahale edilir. Gerekli durumlarda e-posta ile sizinle iletişime geçilir. Sadece desteklediğimiz kullanım amaçları ve kontrol panelleri için geçerlidir.

4. Desteklenen Sistemler

Destek sunduğumuz işletim sistemleri: Windows (2019-2022-2025), Linux (CentOS, CloudLinux, AlmaLinux, Ubuntu), VMware ESXi

Destek sunduğumuz kontrol panelleri: cPanel, DirectAdmin, Plesk, CyberPanel

Destek sunduğumuz servisler: IIS, Apache, LiteSpeed, Nginx, Postfix, Exim, MailEnable, MySQL, MariaDB

5. Ücretlendirme

Ücretlerimize %20 KDV dahil değildir.

6. Yedekleme

VDS, kiralık sunucu ve sunucu barındırma hizmetlerinde, servis dahilinde ücretsiz yedekleme sunulmamaktadır. Yedekleme hizmeti ayrıca satın alınmalıdır. Yedeklemeye uygunluk ve kapsam için müşteri hizmetlerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.

7. Kapsam Dışı Hizmetler

SLA çerçevesinde uygulamalarınıza ait ve kodlama/veritabanı ile ilgili destek sunulmamaktadır.