



Güvenli İnternet Teknolojileri
Kol. Şti.



Teknik Servis Hizmetleri
ve
Bakım Anlaşmaları
Tanıtım

Gizli Belge

Bu belge içeriği gizlilik gerektirmektedir.
Tarafların izni olmadan üçüncü şahıslarla paylaşamaz!

Teknik Servis Hizmetleri ve Anlaşmalar

Müşteri ve Bayilerimize yönelik olan hizmetlerimiz 5 ana başlık altında toplanmaktadır;

- Duruma göre Teknik Servis Hizmetleri (case by case)
- Ürün Kurulum ve Konfigürasyon Hizmetleri
- Bakım Anlaşmaları
- Teknik Personel Temini Hizmetleri (outsourc – onsite support)
- Eğitim Hizmetleri

Duruma göre Teknik Destek Hizmetleri (bir defalık - case by case)

Servis/Bakım Anlaşması olmayan müşterilerin, ürünler ve sistemlerle ilgili teknik servis taleplerine aşağıdaki şekillerde hizmet verilmektedir;

- Uzaktan Erişim Teknik Servis Hizmeti
- Yerde Teknik Servis Hizmeti (onsite support)

Uzaktan Erişim Teknik Servis Hizmeti

Servis Türü	Servis Ücreti	Mesai Dışı +%50	Açıklama
Uzaktan Erişim Teknik Servis-Saatlik	\$ 60	\$ 90	Saatlik uzaktan erişim ile teknik servis hizmeti min:1 - max:4 saat fatura edilir
Uzaktan Erişim Teknik Servis-Günlük	\$ 300	\$ 450	Günlük uzaktan erişim ile teknik servis hizmeti min:1 günlük fatura edilir

- Servis talebi için teklif onayı gerekmektedir,
- Hizmetler bir sistem uzak bağlantısı için fiyatlandırılmıştır, çoklu sistem hizmetleri için adete göre ayrı olarak fiyatlandırılacaktır,
- Uzak sistem bağlantıları, müşterinin vereceği erişim izni ile birlikte vpn, telnet, ssh, rdp, teamviewer gibi uygulama imkanları ve gerektiğinde telefon, e-posta ile sağlanacaktır,
- Bu hizmet yerinde teknik servis hizmetini kapsamamaktadır,
- Uzaktan erişim ile teknik servis bu konuda hizmet verilebilen ürünleri kapsamaktadır, satış temsilcilerimize danışabilirsiniz,
- Saatlik teknik servis kapsamında, uzayan işler ile ilgili bir seferde maksimum 4 saatlik hizmet faturası kesilir, devam eden durumlarda günlük servis fiyatı üzerinden fiyatlandırılır ve fatura kesilir,
- Günlük teknik servis kapsamında, uzayan hizmetlerde devam eden her gün için servis hizmeti fiyatlandırılır ve iş sonunda fatura edilir.

Yerinde Teknik Servis Hizmeti

Servis Türü	Servis Ücreti	Mesai Dışı +%50	Açıklama
Yerinde Teknik Servis- Saatlik	\$ 100	\$ 150	Saatlik yerinde teknik servis hizmeti min:1 - max:4 saat fatura edilir
Yerinde Teknik Servis- Adam/Gün	\$ 500	\$ 750	Günlük yerinde teknik servis hizmeti min:1 günlük fatura edilir

- Servis talebi için teklif onayı gerekmektedir,
- Uzaktan erişim ile çözülemeyen sorunlar için müşterinin yerinde teknik servis hizmeti vermeyi kapsamaktadır,
- Yerinde teknik servis vermeyi gerektiren ürünler konusunda satış temsilcilerimize danışabilirsiniz,
- Saatlik yerinde teknik servis kapsamında, uzayan işler ile ilgili bir seferde maksimum 4 saatlik hizmet faturası kesilir, devam eden durumlarda adam/gün servis fiyatı üzerinden fiyatlandırılır ve fatura kesilir,
- Günlük yerinde teknik servis kapsamında, uzayan hizmetlerde devam eden her gün için servis hizmeti fiyatlandırılır ve iş sonunda fatura edilir,
- Bursa dışından talep edilen yerinde teknik servis talepleri için yol ve gerekirse konaklama ücreti müşteriye ait olup ayrı olarak faturalandırılır veya bu imkanın sağlanması müşteriden talep edilebilir,

Ürün Kurulum ve Konfigürasyon Hizmetleri

Yeni alınan veya tekrar kurulumu gereken ürünler konusunda kurulum ve konfigürasyon hizmetleri aşağıda yer almaktadır.

Linux Temelli Ürünler ve Kurulum Hizmetleri

Servis Türü	Servis Ücreti	Mesai Dışı +%50	Açıklama
Linux İşletim Sistemi Kurulumu	\$ 300	\$ 450	CentOS, Red Hat Linux kurulum ve konfigürasyonu
cPanel / Kloxo Kurulumu	\$ 600	\$ 900	Web Sunucu Hizmetleri kurulum ve konfigürasyonu
Veritabanı Sunucu Kurulumu	\$ 750	\$ 1.250	MySql veritabanı kurulum ve konfigürasyonu
HyperVM, OpenVZ, KVM Sunucu Sistemleri Kurulumu	\$ 300	\$ 450	Sanallaştırma kurulum ve konfigürasyonu

Logix Ürünleri ve Kurulum Hizmetleri

Servis Türü	Servis Ücreti	Mesai Dışı +%50	Açıklama
Logix Firewall Kurulumu	\$100 - \$400	?	Kurulum ve konfigürasyon
Logix Bridge Kurulumu	\$100 - \$400	?	Kurulum ve konfigürasyon
Logix Server Kurulumu	\$100 - \$400	?	Kurulum ve konfigürasyon

- Bu hizmetler yeni alınan ürünler ile birlikte verilmektedir veya tekrar kurulum gereken durumlarda teklif onayı ile birlikte faturalandırılır,
- Fiyatlar 1 sistem kurulumu için geçerlidir, çoklu sistem kurulumları için adede göre ayrı olarak fiyatlandırma yapılır,
- Logix ürünleri proje kapsamında değerlendirilip müşteriye network yapısına ve büyüklüğüne göre uygun ölçekli ürün ile birlikte kurulum fiyatı belirlenir,
- Uzaktan kurulumu imkan veren sistemler için uzak kurulum desteği istenmesi halinde yukarıda yer alan "uzaktan erişim teknik servis hizmet" fiyatları uygulanacaktır,
- Bakım Anlaşması yaptıran veya teknik personel temini (outsorce) hizmeti alan müşterilere bu hizmetler %50 indirimli olarak sunulmaktadır.

Bakım Anlaşmaları

Bakım/Servis Anlaşmaları; servis adetli, dönemlik veya 1 yıllık teknik servis hizmetlerini kapsayacak şekilde 5x8 ve 7x24 (gün*saat) olarak aşağıda yer alan seçeneklerde verilmektedir;

- Standart Servis Anlaşmaları
 - Aylık Uzaktan Destek Anlaşması
 - Aylık Periyodik Destek Anlaşması
 - Servis Adetli Destek Anlaşması (Ticket Base)
 - Yıllık Sınırsız Destek Anlaşması
- Özel Servis Anlaşmaları

Standart Servis Anlaşmaları, müşteriye uzaktan erişim, uzaktan yönetim, telefon, e-posta aracılığı ile ve gerektiğinde yerinde teknik servis hizmetlerinin verilmesini kapsamaktadır.

Aylık Uzaktan Destek Anlaşmaları

Servis Türü	Servis Ücreti (5x8)	Servis Ücreti (7x24)	Açıklama
Aylık Uzaktan Destek (5 sunucu)	\$ 450	\$ 600	5 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim ve yönetim
Aylık Uzaktan Destek (20 sunucu)	\$ 750	\$ 1.100	20 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim ve yönetim
Aylık Uzaktan Destek (50 sunucu)	\$ 1.250	\$ 1.750	50 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim ve yönetim
Aylık Uzaktan Destek (50 üstü)	?	?	...50 sunucudan fazla olan destekler talepleri için arayınız...

- Servis talebi için teklif ve bakım sözleşmesi onayı gerekmektedir,
- Uzak sistem bağlantıları, müşterinin vereceği erişim izni ile birlikte vpn, telnet, ssh, rdp, teamviewer gibi uygulama imkanları ve gerektiğinde telefon, e-posta ile sağlanacaktır,
- Bu hizmet yerinde teknik servis hizmetini kapsamamaktadır,
- Uzaktan erişim ile teknik servis bu konuda hizmet verilebilen ürünleri kapsamaktadır, satış temsilcilerimize danışabilirsiniz,
- Yerinde teknik servis gerektiren durumlarda anlaşmalı müşterilerimize bu hizmetlerimiz %20 indirimli olarak sunulmaktadır.

Aylık Periyodik Destek Anlaşmaları

Servis Türü	Servis Ücreti (5x8)	Servis Ücreti (7x24)	Açıklama
Aylık Periyodik Destek (5 sunucu)	\$ 750	\$ 1.100	5 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim, yönetim ve gerektiğinde ayda 1 yerinde bakım
Aylık Periyodik Destek (20 sunucu)	\$ 1.100	\$ 1.650	5 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim, yönetim ve gerektiğinde ayda 1 yerinde bakım
Aylık Periyodik Destek (50 sunucu)	\$ 1.600	\$ 2.200	5 sunucuya kadar olan sistemlere uzaktan erişim, yönetim ve gerektiğinde ayda 1 yerinde bakım
Aylık Periyodik Destek (50 üstü)	?	?	...50 sunucudan fazla olan destekler talepleri için arayınız...

- Servis talebi için teklif ve bakım sözleşmesi onayı gerekmektedir,
- Uzak sistem bağlantıları, müşterinin vereceği erişim izni ile birlikte vpn, telnet, ssh, rdp, teamviewer gibi uygulama imkanları ve gerektiğinde telefon, e-posta ile sağlanacaktır,
- Bu hizmet; periyodik bakım amaçlı veya olası problemler karşısında ayda 1 (bir) yerinde teknik servis hizmetini içermektedir,
- İlave yerinde teknik servis gerektiren durumlarda anlaşmalı müşterilerimize bu hizmetlerimiz %20 indirimli olarak sunulmaktadır.

Servis Adetli (Ticket Base) Destek Anlaşmaları

Servis Türü	Servis Ücreti (5x8)	Servis Ücreti (7x24)	Açıklama
5 Servislik Yerinde Destek (5 Ticket)	\$ 2.000	\$ 2.750	5 adet yerinde teknik servis talebi içermektedir
10 Servislik Yerinde Bakım (10 Ticket)	\$ 3.750	\$ 5.250	10 adet yerinde teknik servis talebi içermektedir
20 Servislik Yerinde Bakım (20 Ticket)	\$ 6.500	\$ 8.750	20 adet yerinde teknik servis talebi içermektedir

- Servis talebi için teklif ve bakım sözleşmesi onayı gerekmektedir,
- Bu bakım anlaşması uzaktan erişim hizmetini de beraberinde sunmaktadır,
- Her yerinde teknik servis talebi 1 Çağrı = 1 Ticket kabul edilir,
- 24 saatlik dilimlerde işletilir ve o problem için 1 ticket kullanılmış sayılır,
- Ticket'ların tamamı harcandığında müşterinin talebi üzerine anlaşma yenilenecek devam eder ve müşteriye fatura edilir.

Yıllık Sınırsız Destek Anlaşması

Servis Türü	Servis Ücreti (5x8)	Servis Ücreti (7x24)	Açıklama
Yıllık Sınırsız Destek Anlaşması	\$ 10.000	\$ 15.000	Uzaktan Erişim ve Yerinde Teknik Destek Sınırsız

- Servis talebi için teklif ve bakım sözleşmesi onayı gerekmektedir,
- Her Sözleşme bir veya daha çok ürün içerebilir, fiyatlar bir ürün desteği için geçerlidir,
- Sözleşmede yer alan ürünler ile ilgili uzaktan erişim ve yerinde destek hizmetleri gerektiğinde müşteriye sınırsız olarak verilmektedir,

Özel Servis Anlaşmaları

Yukarıda yer alan servis anlaşmaların dışında müşteriye, ürüne ve hizmete özel anlaşmalar bu anlaşmanın konusunu oluşturmaktadır, müşteriye özel olarak hazırlanır ve fiyatlandırılır.

Teknik Personel Temini Hizmetleri (outsource – onsite support)

Teknik servis konusu ile ilgili uzman personel ihtiyacı olan firmalara teknik personel temini aşağıda yer alan şartlarda sağlanmaktadır.

Teknik Personel Temini Anlaşmaları (aylık)

Servis Türü	Ücreti	Kişi	Açıklama
1x8 Teknik Personel Temini (Gün x Saat / Haftada)	\$ 1.750	1	Haftanın 1 iş günü mesai saatlerinde müşteri ofisinde
2x8 Teknik Personel Temini (Gün x Saat / Haftada)	\$ 2.500	1	Haftanın 2 iş günü mesai saatlerinde müşteri ofisinde
3x8 Teknik Personel Temini (Gün x Saat / Haftada)	\$ 3.250	1	Haftanın 3 iş günü mesai saatlerinde müşteri ofisinde
4x8 Teknik Personel Temini (Gün x Saat / Haftada)	\$ 4.000	1	Haftanın 4 iş günü mesai saatlerinde müşteri ofisinde
5x8 Teknik Personel Temini (Gün x Saat / Haftada)	\$ 4.750	1	Haftanın 5 iş günü mesai saatlerinde müşteri ofisinde

- Servis talebi için teklif ve sözleşmesi onayı gerekmektedir,
- İlgili teknik personelin maaş ve tüm sigorta maliyetleri firmamıza aittir,
- 7x24 destekleri için özel fiyat çalışması gerekmektedir,
- Teknik personel temini (outsource) hizmeti alan müşterilere tüm hizmetlerimiz %50 indirimli olarak sunulmaktadır.

Eğitim Hizmetleri

Aşağıda adı geçen ve yetkin olunan tüm konularda eğitim verilmektedir. Hizmetlerimiz ve diğer eğitimlerimiz için bu kanal aracılığı ile bizlere ulaşabilirsiniz.

Kurulum Sonrası Eğitimler

Servis Türü	Ücreti	Kişi	Açıklama
Ürün Kullanım ve Konfigürasyon Eğitimi	\$ 500	1-2	1-2 kişi ½ gün yerinde eğitim

- Yeni alınan ürünler sonrasında ürünün kullanılması amacı ile setup ve konfigürasyon eğitimleri verilmektedir.
- Sadece yukarıda yer alan ürünler için geçerli olup 1-2 kişilik ½ gün eğitimlerdir.

Sertifikasyon Eğitimleri

Bu sertifika Logix bayilerine özel olup ürün eğitimi verilmektedir.

Servis Türü	Ücreti	Kişi	Açıklama
Logix (Firewall, Bridge, Server) Ürün Kullanım ve Konfigürasyon Eğitimi	ücretsiz	1-2	1-2 kişi 1 gün eğitim
LAC-Logix Administrator Certificate, ileri seviye Logix Eğitimi	\$ 500	1	1 kişi 2 gün eğitim (ilk gün centos Linux, 2. Gün Logix eğitimi)

Diğer Eğitimleri

Servis Türü	Ücreti	Kişi	Açıklama
Centos Linux Genel Eğitimi	arayın	1	1 kişi 1 gün eğitim
HyperVM , OpenVZ, KVM Genel Eğitimi	arayın	1	1 kişi ½ gün eğitim
cPanel / Kloxo Genel Eğitimi	arayın	1	1 kişi ½ gün eğitim

Bu eğitimler bireysel verilebildiği gibi katılıma göre grup veya sınıf eğitimi olarak da verilmektedir.

Genel Şartlar

Teknik servis hizmetleri ve anlaşmaların genel şartlar;

Mesai Saatleri : Pazartesi – Cuma , Saat 9:00 – 18:00 arası

Mesai Saatleri Dışı : Mesai saatleri dışında kalan akşam saatleri ve hafta sonları

Bayram ve Resmi tatiller servis saatlerinin dışındadır. Bu günlerde istenecek olan servis hizmetlerinin ücretleri ilgili bölümlerde belirtilmiştir.

Ödemeler peşindir. Aylık anlaşmalarında, hizmet faturası ay başında kesilir ve ay sonunda tahsil edilir.

Bayi ve iş ortağı aracılığı ile yapılan hizmet satışlarında % 20 komisyon verilmektedir.

Rekare Güvenli İnternet Teknolojileri Kol. Sti.