

Service Level Agreement (SLA) / Hizmet Seviyesi Anlaşması

Akweb Bilişim, firmamızdan aldığınız hizmetler ile ilgili SLA hizmet sözleşmesi detayları aşağıda yer almaktadır. SLA hizmet sözleşmemiz Hosting, Reseller, VDS Sunucu, Kiralık sunucu ve Sunucu barındırma hizmetlerini kapsamaktadır. Hosting ve Reseller hizmetlerimizde SLA **ücretsizdir**.

SLA hizmet sözleşmemiz ile, sunucu yönetimi hususunda bilginiz olsun ya da olmasın SLA ile tüm yönetiminizi uzman ekibimiz yapmaktadır. Bu sayede 7 X 24 servislerinizin stabil ve sorunsuz çalışması uzman ekibimiz tarafından sağlanmaktadır.

Aşağıdaki SLA paketlerinden ihtiyacınıza uygun olanı seçebilirsiniz.

Paylaşımlı Web Hosting ve Reseller Hosting Hizmetleri	
Destek ve Hizmetler	Standart Destek Seviyesi
Cpanel Desteği	√
Ücretsiz SSL Kurulumu	√
Ücretsiz Yedek Kurulumu	Yedekleme Hizmeti alınmış ya da müşteri yedeği varsa
Ücretsiz Yedek Teslimatı	Yedekleme Hizmeti alınmış ise
Web site taşıma	Sadece cpanelden ve yeni hizmet alımında - Mak. 50 site
Hosting Sunucusu İzleme	√
%99 Uptime Garantisi	√
Sunucu Servis Desteği	√
IP Engeli Kaldırma	√
SEO Reseller IP atama	√
Paket Seçim Danışmanlığı	√
Hosting ve reseller sınırlama	√
Yazılımsal Sorun Çözümü	X
E-posta oluşturma	X
E-posta Kurulumu	X
Müşteri Sorumluluğunki İşlemler	X
Destek Sistemi	
Destek Talebi	7 X 24
Telefon Desteği	Pazartesi - Cumartesi : 09:00 - 17:00
Ücret / Ay	Ücretsiz

Firmamız, bir barındırma şirkettir ve Hosting ve Reseller sunucularının ve sunucu servislerinin 7 X 24 çalışır durumda olmasından ve %99 uptime garantisinden sorumludur.

Hosting ya da Reseller içerisindeki sitelerin kurulumu, düzenlenmesi, yazılımsal güvenliği ve bilgisayarlara e-maillerin kurulumu gibi işlemler "müşteri Sorumluluğundaki İşlemler" olarak adlandırılmaktadır ve tamamen müşteri sorumluluğundadır.

AKWEB BİLİŞİM HİZMETLERİ

A: Ziya Gökalp Mh. Süleyman Demirel Bulvarı Mall Of İstanbul The Office No:7 E Kat:17 D:136 Başakşehir İstanbul
T: 0850 885 0863 G: 0541 272 3056 E: info@akwebhostingi.com – info@akwebbilisim.com

VDS / Kiralık Sunucu / Sunucu Barındırma Hizmetleri			
Destek ve Hizmetler	SLA - 1	SLA - 2	SLA - 3
Sunucu Kurulum ve Optimizasyon	✓	✓	✓
Kontrol Panel Kullanım Desteği	✓	✓	✓
Sunucu İzleme	x	PİNG	PİNG
Sunucu Yeniden Kurulum	1 Defa /Ay	3 Defa /Ay	5 Defa /Ay
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sorunların Çözümü	x	x	✓
Ücretsiz Yedek Restore	Yedekleme Hizmeti Alınmışsa		
İşletim Sistemi şifre sıfırlama	✓	✓	✓
Periyodik İşletim sistemi güncelleme	x	✓	✓
Servis Desteği *	✓	✓	✓
Sunucu Yük Takibi **	x	x	✓
Saldırı Tespiti	x	x	✓
Email Problemleri ***	x	x	✓
Yazılımsal Firewall	x	✓	✓
Yurtdışı Firewall Hizmeti	x	x	✓
Power On - Power Off - Restart	✓	✓	✓
Web site Kurulumları	x	x	x
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓	✓
Yazılımsal Sorunların çözümü	x	x	x
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	x	x	x
Whatsapp Destek ****	x	x	✓
Destek Sistemi			
Destek Talebi	7 X 24	7 X 24	7 X 24
Telefon Desteği	Pazartesi - Cumartesi : 09:00 - 17:00		
Ücret / Ay	Ücretsiz	75 ₺	200 ₺

* Hizmet kapsamımızdaki sunucu servisleri ile ilgili olarak verilen desteği kapsamaktadır.

** Sadece Cpanel Sunucularda geçerlidir. Sunucu yük durumu takip edilir ve olası sunucu yoğunluğu tespit edildiğinde sunucu kontrol edilip incelenir ve gerekli bilgilendirmeler e-mail ile yapılır.

*** Sadece Cpanel ve Plesk panel sunucular için geçerlidir. Sunucu mail trafiğinde sorun olan durumlarda sunucu mail çıkış IP değiştirilip mail trafiği sağlanmasını kapsar, Mail sunucu yapılandırması ya da mail spam ve gelen kutusu gibi işlemleri kapsamamaktadır.

**** Whatsapp ile sadece müşterimizin sistemden onay verdiği numara ile destek sağlanmaktadır.

AKWEB BİLİŞİM HİZMETLERİ

A: Ziya Gökalp Mh. Süleyman Demirel Bulvarı Mall Of İstanbul The Office No:7 E Kat:17 D:136 Başakşehir İstanbul
T: 0850 885 0863 G: 0541 272 3056 E: info@akwebhosting.com – info@akwebbilisim.com



Firmamız, bir barındırma şirkettir ve VDS, Kiralık Sunucu ve Sunucu Barındırma hizmetlerinin 7 X 24 çalışır durumda olmasından ve %99 uptime garantisinden sorumludur.

Sunucu Yedekleme, web sitelerinin kurulumu, düzenlenmesi, yazılımsal güvenliği ve bilgisayarlara e-maillerin kurulumu gibi işlemler "müşteri Sorumluluğundaki İşlemler" olarak adlandırılmaktadır ve tamamen müşteri sorumluluğundadır.

Destek Sunduğumuz İşletim Sistemleri
Windows (10 - 2012 - 2016 - 2019), Linux (CentOS, Cloudlinux), Vmware ESXi

Destek Sunduğumuz Kontrol Panelleri
Cpanel + (Sadece Plesk Kurulumu)

Destek Sunduğumuz Servisler
Apache, Litespeed, Nginx, Exim, MySQL

- Ücretlerimize %18 K.D.V. dahil değildir.
- VDS, kiralık sunucu ve sunucu barındırma hizmetlerinde yedekleme sorumluluğu müşteriye aittir. Yedekleme desteği sadece yedekleme hizmeti satın alındığında geçerlidir.
- SLA desteğimiz, sadece sunucu yönetimi gibi karmaşık ve uzmanlık gerektiren işlemler ile uğraşmadan, hizmetlerinizin stabil ve sorunsuz çalışması için yapılmaktadır. Web siteleri ile ilgili yazılımsal sorunları kapsamamaktadır.

AKWEB BİLİŞİM HİZMETLERİ

A: Ziya Gökalp Mh. Süleyman Demirel Bulvarı Mall Of İstanbul The Office No:7 E Kat:17 D:136 Başakşehir İstanbul
T: 0850 885 0863 G: 0541 272 3056 E: info@akwebhostingi.com – info@akwebbilisim.com