

# ElektraWeb Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA)

## 1. Sözleşmeye Genel Bakış

Bu Sözleşme, TALYA BİLİŞİM TİCARET VE SANAYİ A.Ş. Akdeniz Üniversitesi Teknopark Ar-Ge Binası 3 (Hizmet Sağlayıcı) ile ..... (Müşteri) arasında ElektraWeb Otel ve Kanal Yönetim Yazılımı bulut hizmetlerini desteklemek ve sürdürmek amacıyla gereken hizmetlerin sağlanması için bir Hizmet Seviyesi Anlaşmasını (SLA) temsil eder.

İşbu sözleşme; taraflarca karşılıklı olarak onaylanan, revize edilmiş yeni bir sözleşme ile değiştirilene kadar geçerli kalır.

## 2. Hedefler ve Amaçlar

İşbu sözleşme, Hizmet Sağlayıcı ile Müşteri arasında ElektraWeb SaaS hizmet sunumu için karşılıklı mutabakat sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu sözleşmenin amaçları:

- Hizmetin kapsamı, roller ve sorumlulukları belirlemek,
- Müşteriye sunulacak hizmeti açık ve ölçülebilir olarak tanımlamak,
- Beklenen servis hizmeti ile sağlanacak olan hizmet seviyesini eşleştirmektir.

## 3. Hizmet Sözleşmesi

### 3.1 Hizmet Kapsamı

Bu sözleşmeyi destekleyen Hizmet Sağlayıcı sorumlulukları ve/veya gereksinimleri şunları içerir:

- %99,99 çalışma süresini kanal yönetim bağlantıları ve iki yönlü veri aktarımları dahil olmak üzere garanti eder.
- 7/24 Online yardım masası (Online talep bildiri, telefon, online sohbet, Whatsapp, Email)
- Online görüşme yazılımlarını kullanarak uzaktan destek (Skype, Zoom, Google Meet)
- Planlı veya acil yerinde destek hizmetleri (ekstra ücrete tabidir)
- Sistemin çalışmasının ve güvenlik açıklarının günlük olarak takibi.

### 3.2 Müşterinin Sorumlulukları

Müşterinin sorumlulukları aşağıdakileri içerir:

- Yıllık lisans kullanım bedellerinin ödenmesi
- Servisle ilgili taleplerin karşılanması esnasında müşterinin konuyla ilgili personelinin hazır bulunması

### 3.3 Servis Sağlayıcının Sorumlulukları

Servis sağlayıcının sorumlulukları aşağıdakileri içerir:

- Servis gerektiren durumlarda, 4.2 maddesinde bulunan tablodaki sürelerde hizmet sunmak
- Tüm planlı bakımlarda müşteriyi uygun şekilde bilgilendirmek
- Servisle ilgili değişikliklerde müşteriyi bilgilendirmek ve bu değişiklikleri yazılı olarak müşteriye iletmek.

## 4. Hizmet Yönetimi

### 4.1 Hizmet Erişilebilirliği

- **Sistemin Erişilebilirlik Oranı:** Elektraweb, Azure'un "Business Critical" hizmet kademesini kullanır ve %99,99 çalışma süresini garanti eder. "Business Critical" hizmet kademesi hakkında daha fazla bilgi için lütfen buraya tıklayın.
- **Yardım Masası:** Elektraweb'in canlı yardım masasına aşağıdaki yollarla ulaşılabilir:
  - Program içinde bir destek talebi oluşturarak. Maksimum 15 dakikalık yanıt süresi ile 7/24 kullanıma açıktır.
  - WhatsApp Destek Hattı (+90 533 278 8082) ile hafta içi sabah 7:00'den akşam 22:00'a kadar hizmete açıktır.
  - Çağrı Merkezi ile (+90 850 777 0 444 ) hafta içi 10 hat sabah 8:00'den akşam 18:00'e kadar hizmet vermektedir.
  - Mesai saatleri dışında acil destek hattını (+90 532 111 0 999) arayarak
  - E-posta ile hafta içi 9:00 ve 17:00 arası.

### 4.2 Servis Yanıt ve Çözüm Süreleri

Yardım masası aracılığıyla destek hizmeti talep edildiğinde aşağıda belirtilen koşullarda ve sürelerde hizmet sağlanır.

- **Kritik talepler:** Sistemin tamamen kapalı olması.
- Yüksek öncelikli talepler: Sistemdeki bir veya daha fazla temel fonksiyonun çalışmaması.
- **Genel istekler:** Hatalara ilişkin talepler. Bunlar sistemin temel fonksiyonlarının çalışmasını etkilemeyen küçük hatalardır.
- **Bilgi talepleri:** Hatayla ilgili olmayan bilgi ya da eğitim taleplerini içeren durumlardır.

Talep Türleri	Cevaplama Süresi	Çözüm Süresi
Kritik	Hemen	15 dakika
Yüksek Öncelikli	30 dakika	120 dakika
Genel	2 Saat	1 Hafta
Bilgilenme	1 İş Günü	1 Hafta

## 4.3 Hizmet Kredileri

Hizmet Sağlayıcı, bu sözleşme süresince her koşulda, aşağıda tanımlandığı şekilde, her bir Hizmet Seviyesi Performans Kriteri için Hizmet Seviyesi Performans Ölçütünü karşılayacak veya aşacak şekilde hizmetlerini sağlayacaktır.

Hizmet Sağlayıcı, bir Hizmet Seviyesinin karşılanmamasının Müşterinin iş ve operasyonları üzerinde önemli bir olumsuz etkiye sebep olabileceğini ve bu durumlarda Müşteriye (aşağıda tanımlandığı gibi) bir Hizmet Kredisi de dahil olmak üzere aşağıda belirtilen hakları vereceğini kabul eder.

Hizmet Sağlayıcı, herhangi bir Hizmet Kredisinin, bir Hizmet Seviyesinin karşılanmamasından kaynaklanan hizmet kaybının değerini yansıtan bir fiyat ayarlaması olduğunu kabul eder ve onaylar. Her iki taraf da Hizmet Kredilerinin düşük performansı telafi etmek için makul bir yöntem olduğunu kabul eder.

Müşterinin sözleşmeyi feshetme hakları dışında, hizmet kredisi, hizmet kalitesi seviyesi karşılanmadığında, müşterinin talep edebileceği tek finansal telafi aracıdır.

Hizmet Kredisi, bulut hizmetlerinin aksaması durumunda, Elektraweb tarafından teklif edilen bir kredidir.

Diğer bir deyişle, programın erişilebilirliği taahhüt edilen oranın altında kalırsa, eksik kalan sürenin 10 katı süre kadar kredi eklenecektir.

### Örnek hesaplama:

Gerçekleşen Aylık Erişim Oranı = Aylık Erişim / Aylık Toplam Süre

Servis Kredisi = (%99.99 – Gerçekleşen Aylık Erişim) \* 10 \* Aylık Lisans Ücreti

Program içindeki çevrim içi servis erişimi linkinden anlık olarak bant genişliği, servis erişim imkanı ve performans durumu izlenebilmektedir.

## 4.4 İstisnalar ve Sınırlamalar

Aşağıdaki durumlar Servis Kredisi için kullanılamaz:

- Planlı kesintiler
- Üçüncü parti kaynaklı durumlar
- Müşteri özel diğer uygulamalardan kaynaklanan durumlar
- Kontratın ihlal edilmesi sonucunda oluşan kesintiler
- Yasal olmayan kullanımlar
- Servis sağlayıcının kontrolünde olmayan zorunlu (fors-majör) durumlar
- Tüm yazılımın ya da bazı fonksiyonların yavaşlaması

## 4.5 Güvenlik Açığı Yönetimi

Otomatik zafiyet tarama araçları çalıştırıyor ve bu araçlardan elde edilen raporlara göre müşterilerimizi bilgilendiriyoruz:

- Entegre Qualys Güvenlik Açığı Tarayıcısı,
- Azure Güvenlik Duvarı hizmetleri,
- Kurallara uygun olarak oluşturduğumuz Azure Hizmet Uyarısı.

Bu araçlar Azure Hosting ve "Business Critical" hizmet kademesi dahilinde sağlanır.

## 4.6 Performans Takibi

Hizmet Sağlayıcı; Hizmet Seviyelerine uygunluğu doğrulamak için, hizmetlerin sağlanmasına ilişkin performansını ölçmek, izlemek ve raporlamak amacıyla gerekli tüm ölçüm ve izleme araçlarını ve prosedürlerini uygulayacaktır.

<b>Müşteri</b>	<b>Hizmet Sağlayıcı</b>
	Elektraweb (TALYA BİLİŞİM TİCARET VE SANAYİ A.Ş.)
	Kemal Oral CEO
Tarih	Tarih
İmza	İmza