

Sheet1

Servis	Leased Line
Servis Saatleri	7x24 Tatil günleri dahil
Erişilebilirlik – Kullanılabilirlik	<p>%99 olup aşağıdaki istisnalar hariçtir:</p> <p>-Telekomünikasyon Dairesi kaynaklı arızalar: Ülke telekom hatlarının kesilmesi, hasar görmesi ve Comtech in Telekom Hizmeti alamaması durumları.</p> <p>-Planlı Bakım kesintileri: Planlı Bakım Upgrade ve Backup çalışmalarını içerir. Bu çalışmalar 00:00 a.m. den sonra yapılır ve ortalama 2 saat sürer.</p>
Destek	<p>Destek Servisleri kullanımı 99.9% olup erişim detayları aşağıdaki gibidir:</p> <p>Telefon (444 0 400) Hafta içi 8:30 - 22:30 Cumartesi 8.30 - 13:00 saatleri arasında hizmet ve telefon desteği verilmektedir</p> <p>E-Mail (support@comtechmax.com) Hafta içi 3 saat, hafta Sonu 24 saat içerisinde atılan emailere cevap verilmektedir.</p> <p>Tüm telefon çağrıları, web portalı üzerinden takip edilebilir. Sonuçları görülebilir. [http://portal.comtechmax.com]</p>
Süreklilik – Güvenilirlik	<p>Önem Seviyesi 1 durumlar için servis kaldırma süresi 2 saat. Önem Seviyesi 2 durumlar için servis kaldırma süresi 12 saat. Önem Seviyesi 3 durumlar için servis kaldırma süresi 24 saat.</p>