

Servis	PORTAL/CMS	PaySmile
Servis Saatleri	7 X 24 tatil günleri dahil	7 X 24 tatil günleri dahil
Servis Erişilebilirlik	N/A	%99 olup aşağıdaki istisnalar hariçtir: -Telekomünikasyon Dairesi kaynaklı arızalar: Ülke telekom hatlarının kesilmesi, hasar görmesi ve Comtech in Telekom Hizmeti alamaması durumları. -Banka tarafında oluşacak herhangi bir teknik problem sonucu bankanın servis verememesi. -Planlı Bakım kesintileri: Planlı Bakım Upgrade ve Backup çalışmalarını içerir. Bu çalışmalar 00:00 a.m. den sonra yapılır ve ortalama 2 saat sürer.
Kullanılabilirlik	Destek Servisleri kullanımı 99.9% olup erişim detayları aşağıdaki gibidir:  Telefon (444 0 400) Hafta içi 8:30 - 22:30 Cumartesi 8.30 - 13:00 saatleri arasında hizmet ve telefon desteği verilmektedir.  E-Mail (support@comtechmax.com) Hafta içi 3 saat, hafta Sonu 24 saat içerisinde atılan emailere cevap verilmektedir.	Destek Servisleri kullanımı 99.9% olup erişim detayları aşağıdaki gibidir:  Telefon (444 0 400) Hafta içi 8:30 - 22:30 Cumartesi 8.30 - 13:00 saatleri arasında hizmet ve telefon desteği verilmektedir.  E-Mail (support@comtechmax.com) Hafta içi 3 saat, hafta Sonu 24 saat içerisinde atılan emailere cevap verilmektedir.
Hız	Proje büyüklüğüne göre değişken  Önem Seviyesi 1 durumlar için servis kaldırma süresi 5 saat. Önem Seviyesi 2 durumlar için servis kaldırma süresi 24 saat. Önem Seviyesi 3 durumlar için servis kaldırma süresi 48 saat.	Yeni Kullanıcı = 6 saat Hizmet Değişme = 3 saat Hizmet Kapama = 3 saat  Önem Seviyesi 1 durumlar için servis kaldırma süresi 5 saat. Önem Seviyesi 2 durumlar için servis kaldırma süresi 24 saat. Önem Seviyesi 3 durumlar için servis kaldırma süresi 48 saat.

<b>Risk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portal hazırlanması esnasında müşteriden alınan ihtiyaç analizi esas alınır. Bu analiz esnasında müşterinin talep etmediği ve teklife de dahil olmayan modüllerin yapımı standart servisin dışında ücrete tabidir, sonradan yapılması istenemez.</li><li>• Siteye üyeler tarafından eklenecek her türlü bilgi Site Yöneticisinin kontrolündedir. Comtech girilen bilgilerde sorumluluk almaz. Güncel olmayan bilgileri silmek Site Yöneticisinin görevidir.</li></ul>	
-------------	---	--

- Önem Seviyesi 1: Müşterinin kazançlarını etkileyen, sağladığı servislerin kesintiye uğramasına neden olan durumlar.
- Önem Seviyesi 2: Müşterinin kazançlarını etkilemeyen veya sağladığı servislerin kesintiye uğramasına neden olmayan fakat kısa zamanda müdahale edilip serviste düzenleme yapılması gereken durumlar.
- Önem Seviyesi 3: Müşterinin kazançlarını etkilemeyen veya sağladığı servislerin kesintiye uğramasına neden olmayan fakat müdahale edilip gerekli güncellemelerin ve düzenlemelerin yapılması gereken durumlar.