

Servis	ADSL + Standart Destek	ADSL + Profesyonel Destek
Servis Saatleri	7 X 24 tatil günleri dahil	7 X 24 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>	<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 5 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>	<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> <p>- Müşteri temsilcisi atanır. Her gelen çağrı, takip edilir ve müşteri temsilcisi tarafından ilerlemeler telefoniye müşteriye bildirilir.</p>
Süreklilik ve Güvenilirlik	<p>Önem Seviyesi 1 durumlar için servis kaldırma süresi <u>8 saat.</u></p> <p>Önem Seviyesi 2 durumlar için servis kaldırma süresi <u>24 saat.</u></p> <p>Önem Seviyesi 3 durumlar için servis kaldırma süresi <u>72 saat.</u></p>	<p>Önem Seviyesi 1 durumlar için servis kaldırma süresi <u>4 saat.</u></p> <p>Önem Seviyesi 2 durumlar için servis kaldırma süresi <u>12 saat.</u></p> <p>Önem Seviyesi 3 durumlar için servis kaldırma süresi <u>24 saat.</u></p>

Risk	<p>Telekomünikasyon altyapısına dayalı olası yaşanacak kesintilerde müşteri nin Comtech den hizmet alması mümkün olmayacaktır. Bunu önlemek için alternatif bir link müşteri ile Comtech arasında kuruluabilir. Eğer müşteri Comtech Wireless kapsama alanı içerisinde ise bu alternatif link kiralanabilir.</p>	<p>Telekomünikasyon altyapısına dayalı olası yaşanacak kesintilerde müşteri nin Comtech den hizmet alması mümkün olmayacaktır. Bunu önlemek için alternatif bir link müşteri ile Comtech arasında kuruluabilir. Eğer müşteri Comtech Wireless kapsama alanı içerisinde ise bu alternatif link kiralanabilir.</p>
	<p>Ülkeler arası yaşanacak bir kesinti müşteriyi etkileyecektir.</p>	<p>Ülkeler arası yaşanacak bir kesinti müşteriyi etkileyecektir.</p>

- 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.