



Service Level Agreement (SLA) / Hizmet Seviyesi Anlaşması

SLA hizmet seviyesi anlaşması kapsamında, Makro E-Ticaret'ten alacağınız paylaşımlı web hosting, reseller hosting, VPS/VDS/Sanal Sunucu, Kiralık Sunucu ve Sunucu Barındırma hizmetleri, yazılım, e-ticaret, mail sunucu, veritabanı, yedekleme, kurtarma, yazılım lisansı, 3. parti yazılımlar, spam experts korumaları, Cloudflare Hizmetleri ve Yurtdışı Lokasyonlu tüm barındırma hizmetlerinde için destek seviyeleri tanımlanmaktadır.

SLA ile ihtiyacınıza uygun destek seviyesini seçerek insan kaynağına ihtiyaç duymadan sabit ücretlerle ve deneyimli uzman ekibimizin kontrolünde hizmetlerinizin güvenle çalışması sağlanmaktadır. Paylaşımlı web hosting ve reseller hosting hizmetlerinde, SLA standarttır.

Paketlerimizi inceleyerek ihtiyacınıza göre en uygun seçimi yapabilirsiniz.

Paylaşımlı Web Hosting ve Reseller Hosting Hizmetleri	
Destek ve Hizmetler	Standart Destek Seviyesi
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓
Ücretsiz SSL Kurulumu	✓
Ücretsiz Yedek Kurulumu	2 Kez / Ay
Ücretsiz Yedek Teslimatı	✓
Web Sitesi Taşınması	Sadece yeni hizmet alımında – en fazla 25 adet
7/24 Sunucu Takibi	✓
%99 Uptime Garantisi	✓
Sunucu Servisleri Tarafı Sorunlar	✓
IP Engelleme Kaldırma	✓
Hosting Hizmetinin Sıfırlanması	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓
Ücretsiz Wordpress ve Litespeed Cache Kurulumu	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-
Müşteri E-mail Kurulumu	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-
Müşteri Desteği	
Destek Talepleri	7/24
Telefon Desteği	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz

Makro E-Ticaret, bir yazılım şirketi olarak, barındırma hizmetini hizmet sağlayıcı olarak sağlamaktadır. Sadece yazılım ve barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Sunucuların, web sistemlerinin sorunsuz çalışır ve erişilebilir durumda olması, sunucu servislerinin işler durumda olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konu "müşteri sorumluluğundaki işlemler" olarak adlandırılmaktadır.



VPS/VDS Hizmetleri

Destek ve Hizmetler	Seviye-1	Seviye-2	Seviye 3
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	✓	✓	✓
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-	✓
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	-	1 Kez / Ay
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	✓	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-	-
Ücretsiz Hazır Script Kurulumları	-	✓	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-	-
Müşteri Desteği			
Destek Talepleri	7/24	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz	₺ 250 TL	₺ 500 TL

* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

** Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti, VDS hizmetlerinde, sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz. VPS hizmetlerinde ise günlük olarak alınan sistem imaj yedeklerinin ücretsiz geri yüklenmesini de kapsamaktadır.

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

Makro E-Ticaret, bir yazılım şirketi olarak, barındırma hizmetini hizmet sağlayıcı olarak sağlamaktadır. Sadece yazılım ve barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. VPS/VDS hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin/özel uygulamalarınızın kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konu "müşteri sorumluluğundaki işlemler" olarak adlandırılmaktadır.



Kiralık Sunucu Hizmetleri

Destek ve Hizmetler	Seviye-1	Seviye-2	Seviye 3
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	1 Kez / Ay	2 Kez / Ay	3 Kez / Ay
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-	✓
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	-	✓
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	✓	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓	✓
Sistem Yük Takibi ****	-	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-	-
Ücretsiz Hazır Script Kurulumları	-	✓	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-	-
Müşteri Desteği			
Destek Talepleri	7/24	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz	₺ 500 TL	₺ 1000 TL

* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

** Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti, sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz. Sistem kullanım amacınız ve kullanım şeklinize göre yedek yükleme kapsamı değişiklik gösterebileceği için müşteri hizmetlerimizle değişilmesi gereklidir.

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

**** Sisteminizin yük durumu ve hız durumu takip edilerek sorunlarda sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir. Sadece desteklediğimiz kullanım amaçları ve kontrol panelleri için geçerlidir.

Makro E-Ticaret, bir yazılım şirketi olarak, barındırma hizmetini hizmet sağlayıcı olarak sağlamaktadır. Sadece yazılım ve barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Kiralık sunucu hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin/özel uygulamalarınızın kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konu "müşteri sorumluluğundaki işlemler" olarak adlandırılmaktadır.



Sunucu Barındırma Hizmetleri			
Destek ve Hizmetler	Seviye-1	Seviye-2	Seviye 3
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	1 Kez / Ay	2 Kez / Ay	3 Kez / Ay
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-	✓
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	-	✓
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	✓	✓	✓
İşletim Sistemi Periyodik Güncelleme	-	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓	✓
Sistem Yük Takibi ****	-	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-	-
Ücretsiz Hazır Script Kurulumları	-	✓	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-	-
Müşteri Desteği			
Destek Talepleri	7/24	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz	₺ 500 TL	₺ 1000 TL

* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

** Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti, sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz. Sistem kullanım amacınız ve kullanım şeklinize göre yedek yükleme kapsamı değişiklik gösterebileceği için müşteri hizmetlerimizle görüşülmesi gereklidir.

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

**** Sisteminizin yük durumu ve hız durumu takip edilerek sorunlarda sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir. Sadece desteklediğimiz kullanım amaçları ve kontrol panelleri için geçerlidir.

Makro E-Ticaret, bir yazılım şirketi olarak, barındırma hizmetini hizmet sağlayıcı olarak sağlamaktadır. Sadece yazılım ve barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Kiralık sunucu hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin/özel uygulamalarınızın kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konu "müşteri sorumluluğundaki işlemler" olarak adlandırılmaktadır.



Destek Sunduğumuz İşletim Sistemleri
Windows (2019), Linux (CentOS, Cloudlinux, Almalinux, Ubuntu), Vmware ESXi
Destek Sunduğumuz Kontrol Panelleri
cPanel, Directadmin, Plesk, Cyberpanel
Destek Sunduğumuz Servisler
IIS, Apache, Litespeed, Nginx, Postfix, Exim, Mailenable, MySQL, MariaDB

- Ücretlerimize %20 K.D.V. dahil değildir.
- VDS, kiralık sunucu ve sunucu barındırma hizmetlerimizde ücretsiz olarak servis dahilinde yedekleme hizmeti sunulmamaktadır, ayrıca satın alınması gerekmektedir. Hizmetinizin yedeklemeye uygun olup olmayacağı, yedekleme kapsamı gibi konular için müşteri hizmetlerimiz ile görüşebilirsiniz.
- SLA çerçevesinde uygulamalarınıza ait ve kodlama/veritabanı ile ilgili destek sunulmamaktadır.