

Websight teknik destek hizmetini sunulan hizmetlerin gerekliligi ve surekliligi baglaminda 7 gun 24 saat 365 gun kesintisiz olarak sunmaktadir. Turkiye saatine (GMT+3) gore hafta ici ve hafta sonu 09:00 ile 18:00 saatleri arasinda normal teknik destek ekibi, bu saatler disinda ise nobetci teknik destek personeli sistemiyle bu surekliligi saglamaktayiz. Vermis oldugumuz teknik destek hizmeti bazi surec ve sartlar cercevesinde sunulmaktadir. Bu surec ve kosullar asagidaki gibidir.

### **Paylasimli Hizmetler (Web Hosting ve Bayi Hosting cesitleri)**

Bayi hosting musterilerimizin musterilerine teknik destek sunulmamaktadir, bayi hosting musterilerimiz kendi musterilerine teknik destek vermek zorundadir. Eger bayi hosting musterimizin musterisi firmamiz ile teknik destek almak icin herhangi bir kanaldan iletisim kurarsa, teknik destek hizmetini kimden ve nasıl alabilecegi konusunda kendisini ve bayi hosting musterimizi bu konuda bilgilendireceyiz. Teknik destek icin web sitemiz uzerinden destek biletleri sadece bayi hosting musterisi tarafından gonderilebilir ve tarafimizca dikkate alinir.

Musterilerimizin web sitelerindeki yazilimsal problemler konusunda teknik destek verilmemektedir. Bu teknik destegi verme karari o an calisma saatleri icerisinde olan ve destek biletine bakan teknik destek uzmanlarimizin insiyatifinde olan bir durumdur. Sadece yazilim uzerinde ufak bir kac karakter hatasi (; gibi), syntax hatalari bu cercevede giderilebilir.

Wordpress vb. cok sik kullanilan CMS sistemlerin kurulumu firmamiz tarafından yapilabilir ama tema kurulumu, eklenti kurulumu ve buna bagli ayarlar musterilerimizin sorumlulugundadir. Sistem gereksinimi ya da limitler nedeniyle musterimiz bunlari yukleyemiyor ise inceleme yapilarak cozum uretilebilir.

Bilgisayar, tablet ve cep telefonlarına e-posta hesap kurulumu musterilerimizin sorumlulugundadir. Teknik destek ekibimiz bu kurulum icin dogru ayarlari ve nasıl yapilacagi konusunda makaleyi musterimize iletme ile mukelleftir. Inisiyatif kullanilarak yardimci olunabilir.

### **Sanal ve Fiziksel Sunucu Hizmetleri**

VPS, VDS, bulut ve fiziksel sunucu hizmetlerinde teknik destek kapsamı; hizmetin kurulumu, tasinacak sitelerin varsa tasinmasi ve sunucunun teslimat oncesi optimum ayarlarinin yapilmasi seklindedir. Teslim edilmesinden sonraki surecte yonetsel teknik destek saglanmamaktadir. Sunucu icerisindeki servisler, yazilimlar, ozel konfigurasyonlar ve eklentiler musterilerimizin sorumlulugundadir. Sunucu yonetim islemi teknik destek ekibimizde yapilacaksa SLA hizmeti satin alinmalidir ya da yonetim destekli hizmetlerimizden biri tercih edilmelidir. Sunucu hizmetleri uzerinde teknik destegi verme karari o an calisma saatleri icerisinde olan ve destek biletine bakan teknik destek uzmanlarimizin insiyatifinde olan bir durumdur.

### **Diger Kosullar ve Bilgiler**

Websight teknik destek ekibi, teknik destek bileti uzerindeki yazisimlarda anlasilmasi guc bir durum oldugunda, KVKK kapsaminda musterimizle gerektiği takdirde daha saglikli bir iletisim kurma adina telefon uzerinden irtibat kurabilir.

Websight teknik destek ekibi, destek bileti veya telefon uzerinden hakaret, kufur vb. gibi durumlarda destek biletini veya telefon konusmasini sonlandirma ve destek hizmetini sonraki surecte kalici olarak sunmama hakkina sahiptir.