

MedikalCRM Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA)

1. Sözleşmeye Genel Bakış

Yazılım geliştiren ve satan firma satıcı olarak anılacaktır.

Satıcının

- Tam ismi : MedikalCRM
- Ticari unvanı : ERS YAZILIM İNTERNET TURİZM SAN. TİC. A.Ş
- Adresi : Akdeniz Üniversitesi Antalya Teknokenti Ar-Ge 3 Binası Dumlupınar Bulvarı No: 758/2 Kampüs Konyaaltı/Antalya
- İletişim Bilgisi : +90 531 687 72 37

Lisansı alıp kullanacak firma ise alıcı olarak anılacaktır

Alıcının

- Tam ismi :
- Ticari unvanı :
- Adresi :
- İletişim Bilgisi :

Bu sözleşme taraflar arasında MedikalCRM Sağlık Turizmi Yönetim Programı bulut hizmetlerini desteklemek ve sürdürmek amacıyla gereken hizmetlerin sağlanması için bir Hizmet Seviyesi Anlaşmasını (SLA) temsil eder. İşbu sözleşme; taraflarca karşılıklı olarak onaylanan, revize edilmiş yeni bir sözleşme ile değiştirilene kadar geçerli kalır.

2. Hedefler ve Amaçlar

İşbu sözleşme, Satıcı ile Alıcı arasında MedikalCRM SaaS hizmet sunumu için karşılıklı mutabakat sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu sözleşmenin amaçları:

- Hizmetin kapsamı, roller ve sorumlulukları belirlemek,
- Alıcıya sunulacak hizmeti açık ve ölçülebilir olarak tanımlamak,
- Beklenen servis hizmeti ile sağlanacak olan hizmet seviyesini eşleştirmektir.

3. Hizmet Sözleşmesi

3.1 Hizmet Kapsamı

Bu sözleşmeyi destekleyen Satıcı sorumlulukları ve/veya gereksinimleri şunları içerir:

- %99,00 çalışma süresini garanti eder.
- 7/24 Online yardım masası (Online talep bildirim, telefon, online sohbet, Whatsapp, Email)
- Online görüşme yazılımlarını kullanarak uzaktan destek (Skype, Zoom, Google Meet)
- Planlı veya acil yerinde destek hizmetleri (ekstra ücrete tabidir)
- Sistemin çalışmasının ve güvenlik açıklarının günlük olarak takibi.

3.2 Alıcının Sorumlulukları

Alıcının sorumlulukları aşağıdakileri içerir:

- Yıllık lisans kullanım bedellerinin ödenmesi
- Servisle ilgili taleplerin karşılanması esnasında Alıcının konuyla ilgili personelinin hazır bulunması

3.3 Servis Sağlayıcının Sorumlulukları

Servis sağlayıcının sorumlulukları aşağıdakileri içerir:

- Servis gerektiren durumlarda, 4.2 maddesinde bulunan tablodaki sürelerde hizmet sunmak
- Tüm planlı bakımlarda Alıcıyı uygun şekilde bilgilendirmek
- Servisle ilgili değişikliklerde Alıcıyı bilgilendirmek ve bu değişiklikleri yazılı olarak Alıcıya iletmek.

4. Hizmet Yönetimi

4.1 Hizmet Erişilebilirliği

- **Sistemin Erişilebilirlik Oranı:** MedikalCRM, Turkcell'in bulut sunucularında %99,00 çalışma süresini garanti eder.
- **Yardım Masası:** MedikalCRM'in yardım masasına aşağıdaki yollarla ulaşılabilir.
 - Program içinde bir destek talebi oluşturarak. Maksimum 30 dakikalık cevaplama süresi ile 7/24 kullanıma açıktır.
 - WhatsApp Destek Hattı (+90 531 687 72 37) ile hafta içi sabah 8:00'den akşam 18:00'e kadar hizmete açıktır.
 - Hafta içi saat 18.00 sonrası, hafta sonu ve/veya her türlü resmi tatillerde de Alıcı tarafından destek alınmak istenildiği zamanlarda ERS tarafından nöbetçi ekip aracılığı ile hizmet verilecektir.
 - ERS, zaman içinde destek kanallarında değişiklik yapabilir, böyle bir durumda, güncel destek kanallarını www.medikalcrm.com adresinde duyuracaktır.

4.2 Servis Yanıt ve Çözüm Süreleri

Yardım masası aracılığıyla destek hizmeti talep edildiğinde aşağıda belirtilen koşullarda ve sürelerde hizmet sağlanır.

- **Kritik talepler:** Sistemin tamamen kapalı olması.
- **Yüksek öncelikli talepler:** Sistemdeki bir veya daha fazla temel fonksiyonun çalışmaması.
- **Genel istekler:** Hatalara ilişkin talepler. Bunlar sistemin temel fonksiyonlarının çalışmasını etkilemeyen küçük hatalardır.
- **Bilgi talepleri:** Hatayla ilgili olmayan bilgi ya da eğitim taleplerini içeren durumlardır.

Talep Türleri	Cevaplama Süresi	Çözüm Süresi
Kritik	15 Dakika	30 Dakika
Yüksek Öncelikli	60 Dakika	240 Dakika
Genel	120 Dakika	1 Hafta
Bilgilenme	1 İş Günü	1 Hafta

4.3 Hizmet Kredileri

Satıcı, bu sözleşme süresince her koşulda, aşağıda tanımlandığı şekilde, her bir Hizmet Seviyesi Performans Kriteri için Hizmet Seviyesi Performans Ölçütünü karşılayacak veya aşacak şekilde hizmetlerini sağlayacaktır.

Satıcı, bir Hizmet Seviyesinin karşılanmamasının Alıcının iş ve operasyonları üzerinde önemli bir olumsuz etkiye sebep olabileceğini ve bu durumlarda Alıcıya (aşağıda tanımlandığı gibi) bir Hizmet Kredisi de dahil olmak üzere aşağıda belirtilen hakları vereceğini kabul eder.

Satıcı, herhangi bir Hizmet Kredisinin, bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasından kaynaklanan hizmet kaybının değerini yansıtan bir fiyat ayarlaması olduğunu kabul eder ve onaylar. Her iki taraf da Hizmet Kredilerinin düşük performansı telafi etmek için makul bir yöntem olduğunu kabul eder.

Alıcının sözleşmeyi feshetme hakları dışında, hizmet kredisi, hizmet kalitesi seviyesi karşılanmadığında, Alıcının talep edebileceği tek finansal telafi aracıdır.

Hizmet Kredisi, bulut hizmetlerinin aksaması durumunda, MedikalCRM tarafından teklif edilen bir kredidir. Diğer bir deyişle, programın erişilebilirliği taahhüt edilen oranın altında kalırsa, eksik kalan sürenin 10 katı süre kadar kredi eklenecektir.

Örnek hesaplama:

Gerçekleşen Aylık Erişim Oranı = Aylık Erişim / Aylık Toplam Süre

Servis Kredisi = (%99.00 – Gerçekleşen Aylık Erişim) * 10 * Aylık Lisans Ücreti

Program içindeki çevrim içi servis erişimi linkinden anlık olarak bant genişliği, servis erişim imkanı ve performans durumu izlenebilmektedir.

4.4 İstisnalar ve Sınırlamalar

Aşağıdaki durumlar Servis Kredisi için kullanılamaz:

- Planlı kesintiler

- Üçüncü parti kaynaklı durumlar
- Alıcı özel diğer uygulamalardan kaynaklanan durumlar
- Kontratın ihlal edilmesi sonucunda oluşan kesintiler
- Yasal olmayan kullanımlar
- Servis sağlayıcının kontrolünde olmayan zorunlu (fors-majör) durumlar
- Tüm yazılımın ya da bazı fonksiyonların yavaşlaması

4.5 Güvenlik Açığı Yönetimi

Otomatik zafiyet tarama araçları çalıştırıyor ve bu araçlardan elde edilen raporlara göre Alıcılarımızı bilgilendiriyoruz:

- Entegre Qualys Güvenlik Açığı Tarayıcısı,
- Turkcell tarafından sağlanan uyarı sistemleri

4.6 Performans Takibi

Satıcı; Hizmet Seviyelerine uygunluğu doğrulamak için, hizmetlerin sağlanmasına ilişkin performansını ölçmek, izlemek ve raporlamak amacıyla gerekli tüm ölçüm ve izleme araçlarını ve prosedürlerini uygulayacaktır.

Alıcı	Satıcı
	MedikalCRM (ERS YAZILIM İNTERNET TURİZM SAN. TİC. A.Ş.)
	Kemal Oral CEO
Tarih	Tarih
İmza	İmza