

Logix Firewall
Logix Bridge
Logix Server

Rekare Destek Paketleri ve Garanti Kapsamı

Ar-Ge faaliyetleri amacı ile 2006 yılında kurulan Rekare Bilgi Teknolojileri firması tarafından 2009 yılında Logix ürünleri piyasaya sunulmuştur.

Rekare, üretmiş olduğu Logix ürünleri ile ilgili, birinci sınıf teknik destek hizmetleriyle müşterilerinin iş sürekliliğini sağlarken aynı zamanda üst düzey müşteri memnuniyeti oluşturmayı hedeflemektedir.

Bu amaçla ürün destek merkezimizde ürün ile ilgili ürünün gelişimine de katkıda bulunmuş en yetkin yazılım ve sistem mühendislerimiz bulunmaktadır. Bu sayede sorunların çözümü ve tekrarlanmaması açısından edinilen değerli bilgiler ar-ge'de kullanılarak, daha güvenli ürünlerin geliştirilmesinde katkı sağlanmaktadır.

Rekare, satın alınan ürünün kesintisiz hizmet verebilmeleri için olası problemlere karşı aşağıda yer alan hizmetler ile müşteri ve bayilerine ürün desteği sağlamaktadır.

- E-Mail ve telefon desteği,
- Güvenli uzak bağlantı desteği,
- Bayi portalı üzerinde teknik destek,
- Bilgi bankası erişimi,
- Teknik servis çağrı talepleri,
- Gerektiğinde yerinde teknik destek,
- Teknik servis bakım anlaşmaları.

Ürün Güncelleme ve Garanti Kapsamı

Logix ürünleri Ar-ge ve ürün geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Her yıl yeni sürümler çıkmakta ve program yamaları (patch, fix) yayınlamaktadır.

Bu hizmetler müşterilerimize yıllık ürün güncelleme (yenileme/güncelleme) hizmet bedeli içinde ücretsiz verilmektedir. İlk ürün alındığı yıl fiyatlara dâhil olan bu hizmet her yıl yenilenerek devam etmektedir. Yıllık yenileme/güncelleme hizmetini almayan müşterilerimize destek paketleri anlaşması yapılmamaktadır veya devam eden bir hizmet var ise yenileme yapılana kadar durdurulmaktadır.

Ürün Güncelleme Hizmet Kapsamı:

Bu güncelleme hizmeti 1 yıl içerisindeki versiyon güncellemelerini, bug, fix ve patch'lerin müşteriye internet aracılığı ile iletilmesini içermektedir. Yazılım güncelleme hizmetlerinden yararlanılması için, ilgili ürün paketi ile birlikte ürün yenileme/güncelleme hizmetinin de satın alınmış olması gerekmektedir.

Sistemin çalışmasını tehlikeye atacak veya ihtiyaç duyulan güvenlik yamalarının (patch) yapılmasını, ilgili uygulama veya programın yapması beklenen işlevleri yerine getirmemesi ve bu nedenle ürünle ilgili oluşan problemlerin giderilmesi bu hizmet kapsamındadır.

Yıllık ürün güncelleme hizmetlerinin alınmadığı durumlarda ürün üzerindeki tüm haklar üreticiye ait olup, güvenlik hizmetlerini sağlayan modüller dışında diğer modüller devre dışı kalır.

Ürün Garanti Kapsamı:

- Logix donanım ürünleri 2 yıl arızalara karşı ücretsiz parça değişim garantisi kapsamındadır. Bu sürenin sonunda parça garantisi için opsiyon olarak "Uzatılmış Donanım Garantisi" talep edebilir.
- Donanımın müşteri tarafından sağlandığı durumlarda Logix ürünlerinin sistem ve yazılım desteğinin dışında hizmet ve garanti verilmez.

- Logix ürünlerin yazılım garantisini ilk yıl ürün ile birlikte, sonraki yıllarda yıllık ürün güncelleme bedelleri karşılığında sürüm güncelleme ve yükseltme veya yamalar ile verilmektedir.
- Sistemdeki donanım veya işletim sistemi arızasından, internet, bilgisayar ağı (network) tasarımı ve bağlantı hatalarından, voltaj dalgalanması gibi elektriksel hatalar veya elektrik kesilmesinden, kopya program veya diğer programların sebep olabileceği arızalardan, virüs programı bulaşması, hacker tehditleri ve benzeri çevresel faktörler, kullanıcı hataları, bilgi ve log kayıplarından, düşme sonucu kırılma ve doğal felaketler (sel, deprem, yangın vs.) gibi durumlarda ürünler garanti kapsamına girmez.
- Manyetik ortamda saklanan verileri garanti edilemez. Ürünün kullanılması ile oluşan bilgi ve logların önceden yedeğinin alınmasından müşteri sorumludur.
- Üretici önceden haber vermeden ürün ve dokümantasyonda değişiklik yapabilir, ürünün yeni sürümlerini (versiyon) çıkarabilir. Müşteri yıllık yenileme bedelini ödeyerek bu yeni sürümlerden ücretsiz yararlanabilir. Bu durumda eski sürümlerden biri ile girilmiş veya elde edilmiş bilgilerin yeni sürüm ile de kullanılabileceği taahhüdünü veremez, bununla birlikte bir önceki sürümle girilmiş veya elde edilmiş bilgilerin yeni sürüm aktarılabilmesi için gereken araçları sağlar.
- Ürünün yeni sürümleri piyasaya çıktıktan sonra bir önceki sürüm 1 (bir) yıl süre desteklenmeye devam edilir. Bu süre sonunda eski ürün üretimden kaldırılır.

Ürün Destek Kapsamı:

Logix ürünleri ilk yıl "Temel Destek" paket hizmetleri ile birlikte müşteri verilmektedir.

Yıllık ürün güncelleme hizmetlerinden ayrı olan bu hizmet ikinci yıl opsiyon olarak fiyatlandırılmakta ve alınması zorunlu değildir. Destek kapsamında müşteriye telefon ve e-mail yolu ile talep ettiği ürün ile ilgili destek ve danışmanlık hizmetleri verilmektedir. Gerektiğinde uzak güvenli bağlantı ile sistem ve konfigürasyonlar kontrol edilmektedir.

- Bu destek sadece Logix ürünleri için geçerli olup ilgisi diğer ürün sorunlarına müdahale edilmez veya destek hizmetinde bulunulmaz.
- Çözülemeyen problemler karşısında, sistem yetkilisinin bilgisi dahilinde geçici çözüm sunulur ve kesin çözüm bulunana kadar destek verilir.
- Uzaktan erişim imkanı olmasına karşın, erişim hakkının açılmadığı durumlarda destek hizmeti devam ettirilemez ve yerinde destek hizmeti vermemektedir.
- Sorunlar ve destek talepleri, Logix destek telefonlarından veya müşteriye verilecek destek mobil telefon numaralarından veya destek@logix.ws adresine e-mail yollanarak iletilir.

Destek Paketleri

İhtiyaç duyulan teknik destek ve servis hizmetleri aşağıda yer alan destek paketleri ile verilmektedir.

- Temel Ürün Destek Paketi
- Standart Kurumsal Destek Paketi
- Profesyonel Kurumsal Destek Paketi

Destek Paketleri;

Temel Destek Paketi	Standart Kurumsal Destek Paketi	Profesyonel Kurumsal Destek Paketi
İlk yıl ürün ile birlikte ücretsiz verilir, sonraki yıllarda müşteri opsiyon olarak alınabilir.	Kurumsal hizmettir, ürün ile birlikte tercihe göre alınabilir	Üst düzey kurumsal hizmettir, ürün ile birlikte tercihe göre alınabilir.
<ul style="list-style-type: none">Çalışma saatlerinde 5x8 gün/saat e-mail ve telefon ile teknik destek,Müşteri destek portalı üzerinden 7x24 teknik destek çağrısı açabilme,Gerektiğinde Uzak bağlantı ile sistem hata kontrolü,Versiyon güncelleme ve sürüm yükseltme hizmetleri,Açılan destek çağrılarında çalışma saatlerinde içinde cevap verme garantisi,	<ul style="list-style-type: none">Çalışma saatlerinde 5x8 gün/saat e-mail ve telefon ile teknik destek,Müşteri destek portalı üzerinden 7x24 teknik destek çağrısı açabilme,Gerektiğinde Uzak bağlantı ile hata, sistem ve yapılandırma kontrolü,Versiyon güncelleme ve sürüm yükseltme hizmetleri,Açılan destek çağrılarında 3 saat içinde cevap verme garantisi,Uzaktan yönetim desteği (kural oluşturma),	<ul style="list-style-type: none">Çalışma saatlerinde 7x24 gün/saat e-mail ve telefon ile teknik destek,Müşteri destek portalı üzerinden 7x24 teknik destek çağrısı açabilme,Gerektiğinde Uzak bağlantı ile hata, sistem ve yapılandırma kontrolü,Versiyon güncelleme ve sürüm yükseltme hizmetleri,Açılan destek çağrılarında 1 saat içinde cevap verme garantisi,Uzaktan yönetim desteği (kural, yapılandırma ve raporlama vs.),Konfigürasyon ve Veri Yedekleme (backup)Gerektiğinde yerinde destekDestek Mühendislerine doğrudan 7x24 erişim imkanıSorunlu ürünlerde bekletmeden 1'e 1 değişim,

Yukarıda yer alan destek paketleri ürün ile birlikte tercihe göre 1 veya 3 yıllık alınabilir. Temel Destek Paketi tüm ürünler için ilk yıl zorunlu bir hizmettir ve ek ücret alınmaz.

Destek Öncelik Seviyeleri;

Teknik destek çağrılarında oluşan problemler öncelik seviyelerine göre ayrılmaktadır. Açılan destek çağrılarında destekler bu öncelik seviyelerine göre verilmektedir.

**Seviye 3 (düşük)
Destek Çağrısı****Seviye 2 (orta)
Destek Çağrısı****Seviye 1 (kritik)
Destek Çağrısı****Kullanıcı Hataları (kural ve konfigürasyon hataları)**

Sorunlar, bazı kullanıcıların bazı işlevleri yerine getirmesine engel olmaktadır

Sorunlar, çoğu kullanıcının etkilendiği bir hale gelmiştir,

Yanlış kural ve yapılandırma ayarlarından dolayı sistem bloke olmuştur, kullanıcılar çalışmamaktadır

Network ve İletişim Hataları

Sorunlardan dolayı sağlıklı yerel ağ veya internet erişimi sağlanamamaktadır, sorun tespiti gerekmektedir

Üründen kaynaklı iletişim kesintileri olmaktadır, yapılandırma ayarları kontrolü gerekmektedir

Ürün kaynaklı iletişim tamamen kesilmiştir, sistem ve donanım kontrolü gerekmektedir

Uygulama ve Sistem Hataları

Uygulama ve sistem hatalarından dolayı ürün gerektiği gibi çalışmamaktadır

Uygulama ve sistem hatalarından dolayı ürün bazı özelliklerini yerine getirmemektedir

Uygulama ve sistem hatalarından dolayı ürün çalışmamakta veya durmuştur

Donanım Hataları

Donanım hataları zaman zaman problem çıkarmaktadır

Donanım hataları sonucu problem yaşanmakta ve değişim gerektirmektedir

Donanım hataları sonucu sistem durmuş, parça veya ürün değişimi gerektirmektedir

Etkilenen Hizmet ve Kullanıcı Sayısı

Sorun, kullanıcıların azında etkili olmaktadır ve hizmetler yapılabilmektedir

Sorun, kullanıcıların yarısında etkili olmaktadır ve hizmetler yavaşlamaktadır

Sorun, hizmet kullananların çoğunu etkilemektedir ve hizmetler durma noktasındadır

İşin Durumu

Genel işlerin yapılabilmesine karşın bazı işlerde problem yaşanmaktadır

Sorunlar işlerin yapılmasını büyük ölçüde yapılmasını engellemektedir

İşlerin çoğu durmuş ve işler yapılamamaktadır

Müşteri ticari itibarı veya maddi zarar

Sorunlar ticari itibarı az da olsa etkilemektedir ve maddi hasar henüz oluşmamıştır

Sorunlar müşteri ticari itibar kaybettirmekte ve sonucu olarak az maddi zarar vermektedir

Sorunlar müşteriye büyük ticari itibar kaybettirmiş ve maddi zarar oluşmuştur

Diğer sorunlar karşısında uygulama prosedürü

Uzak bağlantı ile kural ve yapılandırma ayarları kontrol edilir

Uzak bağlantı ile kural ve yapılandırma ile ilgili yönetim desteği verilir

Uzak bağlantı veya gerektiğinde yerinde destek ile sorun tespit edilir ve çözüm sağlanır

Destek Matrisi;

Destekler	Temel Destek	Standart Destek	Profesyonel Destek
Destek Saatleri	5x8 gün/saat mesai saatleri içinde	5x8 gün/saat mesai saatleri içinde	7x24 gün/saat mesai saatleri içinde
Destek portalı erişim ve teknik destek çağrısı açılma	7x24 e-mail ile teknik destek çağrısı	7x24 e-mail ile teknik destek çağrısı	7x24 e-mail ile teknik destek çağrısı
Uzak Bağlantı Desteği ile sistem hata tespiti	Evet	Evet	Evet
Uzak bağlantı ile versiyon güncelleme ve sürüm yükseltme	Evet	Evet	Evet
Uzak bağlantı ile güvenlik yamaları (patch, fix) geçilmesi	Evet	Evet	Evet
Seviye 3, Destek çağrısı cevaplama süresi	Gün içinde	6 saatte	2 saatte
Seviye 2, Destek çağrısı cevaplama süresi	Yok	4 saatte	1 saatte
Seviye 1, Destek çağrısı cevaplama süresi	Yok	2 saatte	15 dk.
Uzaktan Yönetim Desteği	Hata Tespiti	Kural Oluşturma	Kural, Yapılandırma, Rapor vs. tüm yönetim imkanları
Sistem ve Veri Yedekleme	Yok	Yok	Sistem ve Veri Yedekleme
Destek Mühendislerine Doğrudan Erişim	Yok	5x8	7x24
Donanım Arıza Tespiti	Destek Merkezinde	Destek Merkezinde	Destek Merkezinde
Garanti Kapsamında Değişim	Destek Merkezinde	Destek Merkezinde	Destek Merkezinde
Sorunlu ürünlerde beklemeden 1'e 1 değişim	Yok	Yok	Evet

Destek paketlerinde yere alan hizmetler yukarıda gösterildiği şekilde uygulanır.

Destek Çağruları

Destek çağruları e-mail ile destek@logix.ws adresinden veya web ara yüzünden <http://www.logix.ws/destek> sayfası altından açılmaktadır. Acil durumlarda telefon aracılığı ile de talep alınıp destek çağrısı açılabilir. Problemin önceliğine göre ve müşterinin sahip olduğu destek paketine göre destek mühendislerimiz ilgili çağrılara geri dönüş yapmaktadırlar.

Garanti Kapsamında Arızalı Ürün Değişimi (RMA)

Donanım ürünlerinde 2 yıl donanım arızasına karşı parça değişim garantisi sunulmaktadır. Donanım arızaları sonucu ürünün tamamının değişmesi gerektiği durumlarda garanti kapsamında ürün yenisi ile 1'e 1 değiştirilir.

Garanti kapsamında değişimin yapılabilmesi için yukarıda "Ürün Garanti Kapsamı" sekmesinde yer alan şartlar aranmaktadır. İlgili parçanın arızasının tespiti ve değişmesinin gerektiği ilgili teknik mühendis tarafından onaylandıktan sonra değişim gerçekleştirilir. Aksi durumlarda müşteriye bilgilendirme yapılır.

Ürün satın alınma tarihi sonrasında 2 yıl içinde donanım arızası ürün değişim garantisi sona ermektedir. Satışı devam eden veya portföyden çıkarılmamış ürünler için "Uzatılmış Donanım Garantisi" alma imkanı bulunmaktadır. Bu uzatılmış garanti ile donanım ürünleri tekrar 2 seneliğine garanti kapsamında arızalı ürün değişim kapsamına girmektedirler. Bu hizmet için ürün bedeline oranla yüzde fark ücreti alınmaktadır.

Üretimden kalkan veya portföyde yer almayan ürünlerin "yaşam döngüsü" tamamlanmış olup destek verilmemektedir ve piyasada olası arızalı parçayı bulup değiştirme imkanı olmadığı için garanti kapsamında kalmaktadırlar. Bu durumda bu ürünleri kullanan müşteriler güncel ürünlere geçme fırsatı verilmekte ve ürünleri değiştirilmektedir. Yeni model ve farklı ölçekteki ürün değişimleri için fark ücreti alınmaktadır.

Uzatılmış Ürün Garantisi

Satışı devam eden veya portföyden çıkarılmamış ürünler için 2 yılın sonunda arızalı ürün değişim, donanım garantisinin 2 yıl daha uzaması için müşterilere hazırlanan bir hizmet paketidir. . Bu hizmet için ürün bedeline oranla yüzde fark ücreti alınmaktadır.

Yaşam Döngüsü, Satışı Sona Ermek (end-of-sale , end-of-life)

Bir ürünün yaşam döngüsü, üretimden satış portföyüne girdiği an başlar ve destek verilebilmesi için yedek parça bulunabildiği, performans olarak yeterliliğini devam ettirdiği sürece devam eder.

Yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve uygulamaların da gelişmesine ve daha performanslı ürünleri üretilmesine neden olmaktadır. Bu süre zarfında eski ürünlerin zamanla parça garantileri bitmekte ve yedek parça bulunamamaktadır. Bu durumda ihtiyaç halinde parça değişimi yapılamadığı için ürün desteği verilememektedir ve öncelikle ürünün satışı durdurulur (**end-of-sale**) ve çalışan sistemlere sınırlı destek verilmeye devam edilir. Müşterilere belirli bir zaman dilimi içinde ürün değişim bildirimini yapılır.

Belirlenen sürenin sonunda ürün hem satış ve hem de destek sürecinden kalkmış olur (**end-of-life**). Böylece ürün yaşam döngüsü sona ermiş olur. Yerini yeni model ürünler almış olur. Üretici firmalar müşterilerine yetkin hizmet verebilmeleri için bu süreci iyi yönetmeleri (Yaşam Döngüsü Yönetimi) gerekmektedir.

Zamanında yapılan duyuru ve müşteri bilgilendirmeleri ile ürünler konusunda detay bilgi verilir.

Teknik Destek Merkezi ve İletişim Bilgileri

Teknik destek merkezimiz Bursa da bulunmaktadır. Bunun dışında farklı illerde yetkin bayi ve iş ortağı firmaların teknik merkezleri de bulunmaktadır.

Ar-Ge

Uludağ Üniversitesi, ULUTEK Teknoloji Geliştirme, Bölgesi No:210-B Nilüfer / BURSA
<http://www.rekare.net>

Telefon : +90 – 224 – 280 85 39

Tel2/Faks: +90 – 224 – 280 84 39

www.logix.ws

www.5651nedir.com