

## YILLIK DESTEK ve BAKIM SÖZLEŞMESİ

AKINSOFT ERDEMLİ Ana Bayi olarak Müşterilerimizin destek sorunlarının çözümü noktasında, daha iyi bir hizmet alabilmeleri için bu form hazırlanmıştır.

### Destek Talebi Oluşturma:

- Destek için **0532 069 9482** arayarak destek talebi oluşturulabilir, Ulaşılamadığı durumda **0324 515 5333** sabit hattımızı arayarak veya **0532 069 94 82** WhatsApp, Telegram Uygulaması üzerinden kayıt açtırabilirsiniz.

### Destek Verme Sistemimiz:

- Telefon Desteği  Uzak Bağlantı Desteği  Yerinde Destek Hizmeti  Eğitim Desteği

### Destek Hizmet Ücretlendirme:

2023-2024 DEVİR İŞLEMLERİ	STANDART	PLATINUM	PROFESSIONAL	ADVANCED	ENTERPRISE
PROGRAM GÜNCELLEME	✓	✓	✓	✓	✓
VERİTABANI BAKIM	✓	✓	✓	✓	✓
VERİTABANI GÜNCELLEME	✓	✓	✓	✓	✓
2024 DEVİR İŞLEMİ	✓	✓	✓	✓	✓
UZAK BAĞLANTI DEVİR İŞLEMLERİ	✓	✓	✓	✓	✓
YERİNDE DEVİR İŞLEMLERİ	-	✓	✓	✓	✓
BULUT YEDEKLEME	-	-	✓	✓	✓
<b>BAKIM SÖZLEŞMESİ</b>	<b>Her Telefon ve Uzak Destek ücrete tabidir</b>		<b>3 AY</b>	<b>6 AY</b>	<b>12 AY</b>
	<b>₺2.000,00</b>	<b>₺2.500,00</b>	<b>₺7000,00</b>	<b>₺8.500,00</b>	<b>₺12.000,00</b>

### Desteğin Verilme Şekli:

    

Kullanıcı tarafından oluşturulan destek talebinin verilme şekli, Destek uzmanının uygun gördüğü şekilde ilerler. Öncelikli olarak telefon desteği ile sorun anlaşılıp telefonda sorun çözümü yapılmaya çalışılır. Telefonda çözümlenemeyen sorun için Uzak bağlantı desteği verilir (Bu destek personelimizin müsaitlik durumuna göre hemen veya aynı gün içinde belirlenen bir saat içerisinde verilir.) Sorunun uzak bağlantı ile de çözümlenememesi durumunda müşteriye yerinde destek vermek için randevu oluşturulur ve yerinde destek hizmeti verilir.

### Destek Hizmeti Verilme Süreleri:

**Telefon Desteği** destek uzmanlarının o anki iş durumuna göre 2 saate kadar verilecektir.

**Uzak Bağlantı Desteği** kayıt açıldıktan sonra 2 saate kadar verilecektir.

**Yerinde Destek Hizmeti** Destek uzmanlarının müsaitlik durumuna göre aynı gün veya bir sonraki gün için planlanır.

**Yerinde Destek Hizmeti:** Müşterinin arıza ve lokasyonuna bağlı olarak fiyat belirlenmektedir. (Yol Ücreti + Servis Bedeli Olarak Hesaplanacaktır.)

**Ek Eğitim Destek Hizmeti:** Akinsoft sipariş sözleşmesinde belirtildiği şekilde, lisans bedelinin (kampanyasız bedel) Program fiyatının %10 bedeli alınır.

**Not: Uzak bağlantı üzerinde fatura, form, rapor ve barkod dizayn işlemleri yapılamaz, sadece daha önce tasarımı yapılan bir formda yaşanan bir soruna destek verilecektir.**

**NOT: BAKIM ANLAŞMASI OLMAYAN MÜŞTERİLERİMİZE KESİNLİKLE TELEFON VE UZAK BAĞLANTI DESTEĞİ VERİLMEYECEKTİR.**

- Verilen Fiyatlara KDV dâhil Değildir.

MERDİNLER BİLGİSAYAR  
AKINSOFT ERDEMLİ ANABAYI  
KAŞE/İMZA

MÜŞTERİ  
KAŞE/İMZA