



KURUMSAL HİZMET SUNUMU

Kurumsal IT Bakım Anlaşması

Kurumunuzun bilgi teknolojileri operasyonunu tek sözleşme, tek muhatap ve sabit bütçeyle yönetiyoruz.

GÜNDEM

Bugün ne konuşacağız?

Dört bölüm, yaklaşık 20 dakika. Sonunda kurumunuza özel keşif ve risk raporu için takvim belirliyoruz.

Sunum	20 dk
Soru ve cevap	10 dk
Katılımcı	IT · Mali işler

01

Neden bakım anlaşması?

Maliyet, süreklilik ve kurumsal risk

- Sabit fiyat ve gizli maliyet
- Duruş maliyeti verileri
- Vergisel avantajlar

02

ParsDX farkı

Kadro, partnerlikler ve kapsam

- 10+ yıl deneyimli ekip
- Yetkili iş ortaklıkları
- Uçtan uca hizmet portföyü

03

Hizmet modeli

SLA, kanallar ve müşteri paneli

- 7/24 nöbetçi ekip
- P1-P4 SLA matrisi
- Şeffaf takip paneli

04

Başlangıç süreci

Keşif, risk raporu ve teklif

- 1 günde keşif
- 3 iş gününde risk raporu
- ~2 haftada devreye alma

PARSDX BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş.

Kurumların dijital dönüşümünde güvenli ve mevzuata uyumlu teknoloji ortağı

10+

yıllık sektör deneyimine
sahip teknik kadro

200+

tamamlanmış kurumsal
proje

11

hizmet alanı, tek
sözleşme altında

7/24

teknik destek ve izleme

İstanbul ve Tekirdağ ofislerimizden Türkiye geneline; global destek ağıımızla farklı ülkelerdeki lokasyonlarınıza hizmet veriyoruz.

Kurumsal IT bakım anlaşması nedir?

Kurum içinde IT personeliniz olsun ya da olmasın, bilgi teknolojileri operasyonunuzun ParsDX'in yetkili ve tecrübeli ekibi tarafından outsource olarak yürütülmesidir.

Kullanıcı desteğinden sunucu ve ağ altyapısına, lisans yönetiminden siber güvenliğe kadar tüm katmanlar tek sözleşme kapsamında izlenir ve raporlanır.

IT ekibi olmayan kurumlar

ParsDX kurumun IT departmanı olarak çalışır.

IT ekibi olan kurumlar

Uzmanlık gerektiren katmanlarda ekibi büyütür, yedekler ve destekler.

Çok lokasyonlu kurumlar

Yurt içi ve yurt dışı sahalarda tek standartla hizmet verir.

BÖLÜM 01

Neden IT bakım anlaşması?

TOPLAM SAHİP OLMA MALİYETİ

Öngörülebilir bütçe, gizli maliyet yok

Arıza bazlı destek 100



Değişken gider · acil müdahale ve mesai farkı

Tam zamanlı IT personeli 92



Maaş + SGK + kıdem + eğitim · tek kişilik uzmanlık

ParsDX bakım anlaşması 58



Sabit bedel · sınırsız çağrı · tüm uzmanlık alanları dahil

Endeks: 100 = arıza bazlı modelin yıllık toplam maliyeti. Temsili gösterge; kurum büyüklüğüne göre değişir.

SÖZLEŞMEYE DAHİL

Sabit fiyat garantisi

Sınırsız yerinde ve uzaktan destek

7/24 izleme ve aylık raporlama

Lisans ve envanter yönetimi

Ekip eğitim ve sertifikasyon maliyeti

Sürpriz kalem yok: kapsam dışı işler baştan tanımlanır.

Plansız duruşun maliyeti

5.600 \$

dakika başına ortalama duruş
maliyeti

Gartner, sektör ortalaması

%90

kurumda bir saatlik duruş 300.000
\$ üzerinde

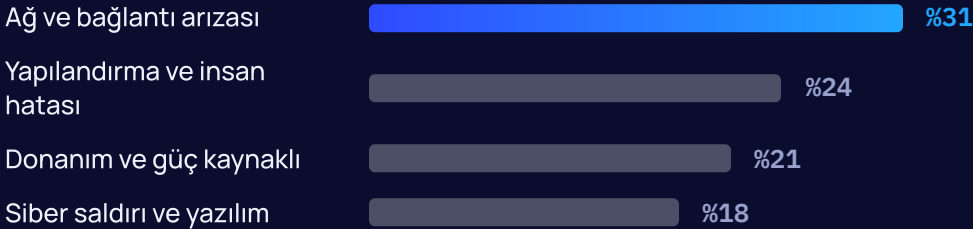
ITIC 2024, orta ve büyük ölçek

%54

büyük kesintinin bedeli 100.000 \$
üzerinde

Uptime Institute 2024

Kesintilerin başlıca kaynakları

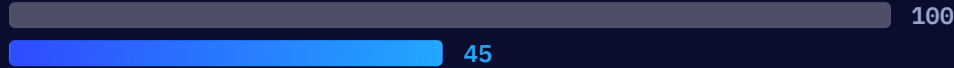


İş sürekliliği ve risk yönetimi

Bakım anlaşması bir onarım hizmeti değil, kesintiyi baştan önleyen bir işletme modelidir.

■ Reaktif destek ■ Proaktif bakım anlaşması

Plansız kesinti süresi



Ortalama çözüm süresi (MTTR)



Acil müdahale ve onarım gideri



Endeks: 100 = reaktif model. Sektör araştırmalarının (Forrester, CompTIA, Uptime Institute) ortalama iyileşme aralıklarından derlenmiştir.

Proaktif izleme

Eşik aşımaları arızaya dönüşmeden kapatılır.

Yedeklilik

Hizmet tek kişiye bağlı kalmaz.

Test edilmiş yedek

Geri dönüş süreleri ölçülür ve raporlanır.

Bir günlük duruşun bedeli, çoğu kurumda yıllık bakım bedelinin üzerindedir.

Vergisel ve kurumsal avantajlar

01 Gider olarak muhasebeleştirme

Faturalı operasyonel gider kalemi; yatırım ve amortisman yükü doğmaz.

02 İstihdam yükünün azalması

SGK, kıdem, izin, eğitim ve sertifikasyon maliyetleri bedele dahildir.

03 Denetime hazır kayıt

ISO 27001 ve TISAX denetimlerinde istenen kayıt, envanter ve raporlar hazırdır.

04 Lisans ve sözleşme yönetimi

Yenileme tarihleri izlenir; uyumsuz lisans kaynaklı sürpriz bedel önlenir.

%25

yıllık IT maliyetinde ortalama tasarruf
CompTIA

%40

daha hızlı çözüm, proaktif izlemeyle
Forrester

%60

ihlalin temel yama ve taramayla önlenabilirliği
CSO

Vergisel etkiler kurumun mali yapısına göre değişir; mali müşavirinizle birlikte değerlendirilmesi önerilir.

Kurumsal know-how kişide değil, kurumda kalır

Altyapı dokümantasyonu, parola ve erişim envanteri, cihaz kayıtları ve çözüm geçmişi ParsDX sistemlerinde kayıt altına alınır. Personel değişikliği kurumun IT hafızasını silmez.

Güncel altyapı ve topoloji dokümanı

Cihaz, lisans ve garanti envanteri

Kayıtlı çağrı ve çözüm geçmişi

Standartlaştırılmış kurulum prosedürleri

Üç modelin karşılaştırması

KRİTER	Arıza bazlı destek	Tek IT personeli	ParsDX bakım anlaşması
Maliyet öngörüsü	Değişken	Sabit, yan haklarla artan	Sözleşmeli sabit bedel
Uzmanlık genişliği	Çağrıya göre değişir	Tek kişinin bilgisiyle sınırlı	Ağ, sunucu, güvenlik, bulut, yazılım
Süreklilik	Talep anına bağlı	İzin ve ayrılıkta boşluk	Nöbetçi ekip, kesintisiz
Raporlama	Yok	Kişiyeye bağlı	Panelden şeffaf, düzenli
Yanıt taahhüdü	Müsaitliğe bağlı	Mesai saatleriyle sınırlı	Sözleşmeli SLA süreleri

BÖLÜM 02

ParsDX farkı

10+

yıl saha deneyimi, ekibin tamamında

Gerçekten tecrübeli teknik kadro

Çağrılarınıza deneme yanılma ile öğrenen bir ekip değil, benzer altyapıları yıllardır işleten mühendisler bakar. Ortalama çözüm süresi bu nedenle kısadır.

Sistem, ağ, güvenlik ve yazılım tarafında ayrıışmış uzmanlıklar tek ekip içinde birlikte çalışır.

Yetkili iş ortaklarımız

Üretici yetkisi, lisans avantajı ve eskalasyon hattına doğrudan erişim anlamına gelir.

Microsoft

Microsoft 365, Azure, lisanslama

Fortinet

FortiGate, yönetilen güvenlik (MSP)

Acronis

Siber Güvenlik, yedekleme ve felaket kurtarma

ManageEngine

Uç nokta ve envanter yönetimi

HPE

Sunucu ve storage altyapısı

Mirket

MFA ve kimlik güvenliği

Trend Micro

Uç nokta ve e-posta güvenliği

+10 yerel ve global iş ortağı

Donanım, yazılım, lisans ve bulut tedarikinde geniş partner ağı:
ihtiyaç hangi markadaysa oradan çözüm üretiriz.

ParsDX

parsdx.com

ÜRÜN BAĞIMSIZ DESTEK

Mevcut altyapınızı değiştirmenizi şart koşmayız

Geniş ürün deneyimimiz sayesinde kurumunuzda hangi marka ve sürüm kullanılıyorsa onunla çalışırız. Değişim önerisi ancak teknik veya mali gerekçesi olduğunda gündeme gelir.

ÇOK DİLLİ VE GLOBAL DESTEK

Yurt dışı lokasyonlarınız aynı standartla yönetilir

Farklı ülkelerdeki destek ağıımız ve bağlı ekiplerimizle çok dilli hizmet veriyoruz; merkez ve şubeler tek raporlama içinde birleşir.

Uçtan uca hizmet kapsamı

Bakım anlaşması yalnızca destek değildir; ihtiyaç doğduğunda aynı sözleşme altında ilerleyen bir hizmet portföyüdür.

IT bakım ve kullanıcı
desteği

Ürün satışı ve
projelendirme

Monitöring ve raporlama

Siber güvenlik hizmetleri

TISAX / ISO 27001 uyum

Cloud sunucu ve backup

Network ve ağ sistemleri

Sunucu ve storage

Yapay zeka çözümleri

Yazılım desteği ve
geliştirme

IP santral ve IPCCTV

Teknoloji danışmanlığı

BÖLÜM 03

Hizmet modeli

Sözleşmedeki destek taahhütleri

7/24

Nöbetçi ekip

İhtiyaç halinde mesai dışı, hafta sonu ve tatil günlerinde gerçek destek.

%99

SLA verimliliği

Yanıt ve çözüm süreleri sözleşmede tanımlanır, panelden ölçülebilir şekilde takip edilir.

∞

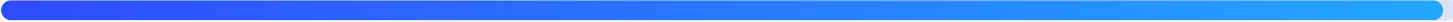
Sınırsız çağrı

Yerinde ve uzaktan destek adet sınırı olmadan sözleşme kapsamındadır.

Kritik olaylarda eskalasyon zinciri ve yedek mühendis ataması sözleşmede tanımlıdır; çağrı hiçbir aşamada tek kişiye bağlı kalmaz.

Öncelik seviyelerine göre SLA süreleri

ÖNCELİK	İLK YANIT	MÜDAHALE	HEDEF ÇÖZÜM
P1 · Kritik Üretim veya erişim tamamen durdu	15 dk	1 saat	4 saat
P2 · Yüksek Departman veya kritik uygulama etkilendi	30 dk	4 saat	1 iş günü
P3 · Orta Tek kullanıcı, geçici çözüm mevcut	2 saat	1 iş günü	3 iş günü
P4 · Talep Kurulum, değişiklik ve iyileştirme	1 iş günü	Planlı	Planlı

 %99 SLA uyumu

Süreler standart kurumsal paket içindir; kritik sistem envanterine göre sözleşmede özelleştirilir.

MÜŞTERİ PANELİ

Tüm süreçler tek ekrandan şeffaf takip

Destek taleplerinizi, sözleşmelerinizi, lisanslarınızı ve faturalarınızı ParsDX müşteri panelinden anlık izleyebilirsiniz. Yönetim raporu istemek için kimseyi aramanız gerekmez.

Talepler ve durumları

SLA performansı

Sözleşme ve kapsam

Lisans yenileme takvimi

Fatura geçmişi

Cihaz envanteri

Destek özeti · Ağustos

CANLI



- Çözüldü · 92
- Planlı bakım · 27
- Açık · 9

#4821 · VPN erişimi

12 DK · P1

#4820 · Yedek doğrulama

PLANLI

Microsoft 365 · 40 lisans

14.11 YENİLEME

Temsili panel görünümü

Çok kanallı iletişim

Hangi kanaldan gelirse gelsin her talep aynı sistemde kayıt altına alınır ve aynı SLA ile işletilir.

Çağrı merkezi

+90 216 606 34 59

E-posta

info@parsdx.com

WhatsApp

Hızlı bildirim ve durum takibi

Müşteri paneli

Kayıtlı talep ve raporlama

TALEBİN İZLEDİĞİ YOL

Talep açılır

Dört kanaldan biri

Kayıt ve önceliklendirme

P1-P4 sınıflandırma

Uzman ataması

Yedekli ekip, eskalasyon

Çözüm ve doğrulama

Kullanıcı onayıyla kapanış

Aylık rapor

SLA ve trend analizi

Nasıl başlıyoruz?

ADIM 01

1 GÜN

Keşif

Yerinde envanter çıkarımı ve mevcut altyapının incelenmesi.

Çıktı: envanter listesi

ADIM 02

3 İŞ GÜNÜ

Risk raporu

Güvenlik, yedekleme ve süreklilik açıklarının önceliklendirilmiş dökümü.

Çıktı: risk raporu

ADIM 03

2 İŞ GÜNÜ

Teklif ve kapsam

Kuruma özel hizmet kapsamı, SLA seviyeleri ve sabit fiyat.

Çıktı: sözleşme taslağı

ADIM 04

1 HAFTA

Devreye alma

Panel açılışı, iletişim kanallarının kurulması ve ilk bakım turu.

Çıktı: aktif hizmet

~2 hafta

ilk görüşmeden aktif hizmete geçiş. İlk keşif ve risk raporu, teklif sürecinin parçası olarak sunulur.



IT operasyonunuzu tek muhataba devredin

Keşif ve risk raporu için bir tarih belirleyelim.

WEB

www.parsdx.com

E-POSTA

info@parsdx.com

TELEFON

+90 216 606 34 59