

www.inetmar.com
SERVİS / DESTEK SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ (SLA) (EK-4)

Sürüm: 2026.1 · Son Güncelleme: 10.08.2026

MADDE 1. TARAFLAR

1.1. HİZMET SAĞLAYICI

İnternet Sitesi: <https://www.inetmar.com>

E-posta: destek@inetmar.com

İşbu Sözleşme'de bundan sonra kısaca "Hizmet Sağlayıcı" olarak anılacaktır.

1.2. MÜŞTERİ

www.inetmar.com (bundan sonra "Site") üzerinden müşteri kaydı oluşturarak hizmet satın alan gerçek veya tüzel kişidir. İşbu Sözleşme'de bundan sonra kısaca "Müşteri" olarak anılacaktır.

MADDE 2. SÖZLEŞMENİN NİTELİĞİ VE ÇATI SÖZLEŞME İLE İLİŞKİSİ

2.1. İşbu SLA, <https://www.inetmar.com/sozlesmeler/> adresinde yayımlanan **Mesafeli Satış Sözleşmesi ve Genel Hizmet Şartları'nın** (bundan böyle "Çatı Sözleşme") EK-4 numaralı, ayrılmaz eki ve tamamlayıcısıdır. İşbu SLA; EK-1 (Hosting Hizmet Sözleşmesi) ve EK-3 (Kiralık ve Sanal Sunucu Hizmet Sözleşmesi) ile birlikte uygulanır.

2.2. İşbu SLA, standart ve ek ücretli teknik destek taahhütleri ile altyapı erişilebilirliğine ilişkin servis seviyelerini belirler. Ödeme, cayma hakkı, tebligat, sözleşmede değişiklik ve yetkili merci konularında Çatı Sözleşme hükümleri uygulanır. Çelişki hâlinde Çatı Sözleşme'nin 2.3. maddesindeki öncelik sırası geçerlidir.

2.3. Türkiye'deki operasyonel destek ve barındırma. İşbu Sözleşme kapsamındaki teknik destek, sistem yönetimi, izleme ve barındırma altyapısı hizmetlerinin bir kısmı, Hizmet Sağlayıcı adına ve hesabına, Türkiye Cumhuriyeti'nde yerleşik İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC.LTD.ŞTİ. ("İNETMAR") tarafından alt yüklenici sıfatıyla yerine getirilebilir. Bu husus Çatı Sözleşme'nin 12. maddesinde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Alt yüklenici kullanılması, Hizmet Sağlayıcı'nın Müşteri karşısındaki sözleşmesel sorumluluğunu ortadan kaldırmaz veya sınırlamaz; Müşteri'nin muhatabı Hizmet Sağlayıcı'dır. İşbu SLA kapsamındaki taahhütler, hizmetin alt yüklenici aracılığıyla sunulduğu hâllerde de aynen geçerlidir.

MADDE 3. KAPSAM VE TANIMLAR

3.1. SLA (Service Level Agreement): Müşteri'nin Hizmet Sağlayıcı'dan satın aldığı hizmetlerde (web hosting, VDS, VPS, Dedicated, sunucu barındırma vb.) altyapı erişilebilirliği, donanım garantileri ve teknik destek yanıt sürelerini kapsayan servis seviyesi taahhütleridir.

3.2. Destek bileti (Ticket): Müşteri'nin, Müşteri Paneli üzerinden talep ve sorunlarını yazılı olarak ilettiği resmî destek kanalıdır. Telefon veya harici elektronik posta yoluyla yapılan bildirimler SLA taahhüt süresi hesabına dâhil edilmez.

3.3. Erişim kesintisi: Hizmet Sağlayıcı'nın (veya alt yüklenicisinin) ana omurgasından ya da veri merkezi altyapısından kaynaklanan ve sunucuya/hosting hesabına erişilemeyen süredir. Müşteri kaynaklı hatalar (yazılım, aşırı kaynak tüketimi vb.) kesinti sayılmaz.

3.4. Ölçüm yöntemi. Erişilebilirlik oranı, Hizmet Sağlayıcı'nın veya alt yüklenicisinin izleme (monitoring) sistemi kayıtları esas alınarak, veri merkezi içindeki kontrol noktalarından yapılan ve 5 (beş) dakika aralıklarla tekrarlanan ICMP/TCP kontrolleri üzerinden, takvim ayı bazında hesaplanır. Ardışık iki kontrolde yanıt alınamayan süre kesinti olarak kaydedilir. Müşteri, kendi izleme aracının kayıtlarını sunabilir; ancak kredilendirmeye esas hesaplama Hizmet Sağlayıcı'nın izleme kayıtları geçerlidir.

MADDE 4. SLA MUAFİYETLERİ VE SINIRLANDIRMALAR

Aşağıdaki durumlarda yaşanacak erişim sorunları, gecikmeler veya kesintiler Hizmet Sağlayıcı'nın SLA taahhütleri kapsamı dışındadır ve bu süreler için Müşteri'ye iade veya kredi tanımlanmaz:

- Önceden (en az 48 saat) duyurulmuş planlı sistem, donanım veya network bakımları.
- Hizmet Sağlayıcı ve alt yüklenicisi dışındaki üçüncü taraf veya ulusal internet servis sağlayıcılarında ya da yurt dışı fiber optik hatlarda oluşan genel erişim sorunları.
- Müşteri'nin veya yetkilendirdiği kişilerin hatalı kodlaması, yazılım hataları, veri tabanı şişkinliği, aşırı CPU/RAM tüketimi veya lisanssız/hatalı script kullanımından kaynaklanan hata ve yavaşlamalar.
- Elektronik posta gönderim kotalarının aşılması veya Müşteri'nin SPAM göndermesi sonucu IP'nin kara listeye (blacklist) girmesinden doğan SMTP erişim sorunları.
- Ağ altyapısına veya Müşteri'nin sunucusuna yönelik büyük çaplı organize siber saldırılar (DDoS, botnet vb.) esnasında trafiği korumak amacıyla yapılan zorunlu IP null-route veya coğrafi erişim kısıtlamaları.

- Doğal afet, savaş, siber savaş, terör, yetkili mercilerin erişim engelleme kararları gibi tarafların kontrolü dışındaki mücbir sebepler.

MADDE 5. ERİŞİLEBİLİRLİK (UPTIME) GARANTİSİ VE KREDİLENDİRME

5.1. Ağ ve donanım uptime taahhüdü. Hizmet Sağlayıcı, veri merkezindeki ağ omurgası ve switch/yönlendirici donanımları üzerinden sunuculara (paylaşımlı hosting, yarı/tam adanmış sunucu) erişimde aylık bazda %99.8 kesintisiz erişim (uptime) garantisi sunar.

5.2. Donanım değişim garantisi (Dedicated / fiziksel sunucu). Kiralanan fiziksel sunucularda donanımsal (disk, RAM, anakart, güç kaynağı) bir arıza tespit edildiğinde, ilgili donanım parçasının azami 8 iş saati içinde değiştirileceği taahhüt edilir (Müşteri'ye ait barındırılan sunucular / co-location hariç).

5.3. Kredilendirme (tazmin) tablosu. Hizmet Sağlayıcı %99.8 ağ erişim hedefini tutturamazsa, Müşteri ilgili aya ait hizmet bedeli üzerinden aşağıdaki oranlarda "SLA indirim kredisi" almaya hak kazanır:

Aylık gerçekleşen erişilebilirlik	SLA indirim kredisi
%99.79 – %99.00 arası	İlgili ayki bedelin %5'i
%98.99 – %95.00 arası	İlgili ayki bedelin %15'i
%94.99 ve altı	İlgili ayki bedelin %25'i

5.4. Kredilendirme şartları. Kazanılan indirim nakit olarak iade edilmez; Müşteri'nin Hizmet Sağlayıcı nezdindeki bir sonraki faturasından indirim/kredi olarak düşülür. Kredi talebi, kesintinin yaşandığı ayı takip eden 15 (on beş) gün içinde Müşteri Paneli üzerinden destek talebi açılarak iletilmelidir. Hizmet Sağlayıcı, talebi izleme kayıtları üzerinden değerlendirerek sonucunu Müşteri'ye bildirir.

5.5. İşbu maddedeki kredilendirme, SLA ihlali hâlinde Müşteri'nin başvurabileceği öncelikli giderim yoludur; Müşteri'nin emredici mevzuattan doğan hakları saklıdır.

MADDE 6. TEKNİK DESTEK SEVİYELERİ VE MÜDAHALE SÜRELERİ

Hizmet Sağlayıcı, müşterilerine standart olarak ücretsiz (Unmanaged – yönetimsiz) destek sunar. Daha hızlı yanıt ve sunucu içi yazılımsal destek isteyen Müşteriler, ücretli Managed (yönetimli) SLA paketlerini satın alabilir.

6.1. Standart (Unmanaged) Destek

- **Kapsam:** Yalnızca ağ erişimi, donanım arızası, Müşteri Paneli hataları, fatura işlemleri ve temel kurulum (format / işletim sistemi) sorunlarını kapsar. Müşteri'nin sitesine içerik girme, kod hatası düzeltme, özel panel/yazılım kurma gibi işlemleri kapsamaz.
- **İlk yanıt taahhüdü:** Destek sistemindeki (ticket) yoğunluğa bağlı olarak azami 12 – 24 saat'tir. Çözüm süresi, sorunun niteliğine göre değişir.
- **Yeniden kurulum (format / reinstall):** Yılda 1 (bir) defa ücretsizdir; sonraki taleplerde servis ücreti yansıtılır.

6.2. Premium / VIP (Managed) Destek Paketleri (ücretli ek hizmet)

- **Kapsam:** Standart desteğe ek olarak; kontrol paneli kurulumu ve sorun giderme (cPanel, Plesk vb.), site optimizasyonu ve analizi, detaylı log incelemesi, gelişmiş firewall/güvenlik yapılandırması ve üçüncü taraf temel servislerin kurulumu.
- **VIP destek yanıt taahhüdü:** Satın alınan seviyeye bağlı olarak biletlere 1 – 4 saat arasında öncelikli (priority) yanıt garantisi verilir; telefonla doğrudan sistem uzmanına erişim hakkı sağlanır.

MADDE 7. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

7.1. Veri (dosya, veri tabanı, elektronik posta vb.) güvenliği ve düzenli yedek alma sorumluluğu — mücbir sebepler ve donanım arızaları dâhil her koşulda — Müşteri'ye aittir. Hizmet Sağlayıcı, Müşteri'ye yedekten geri dönüş garantisi vermez.

7.2. Müşteri, SLA kapsamındaki taleplerini Müşteri Paneli üzerinden destek bileti açarak iletmekle yükümlüdür. Kesinti iddialarında, kesintinin başlangıç ve bitiş saatlerinin bildirilmesi kredilendirme değerlendirmesini hızlandırır.

MADDE 8. SORUMLULUĞUN SINIRI

8.1. Hizmet Sağlayıcı'nın işbu SLA'den doğan sorumluluğu, öncelikle 5. maddedeki kredilendirme tutarları ile sınırlıdır. Her hâlükârda Hizmet Sağlayıcı'nın toplam sorumluluğu aşağıdaki tutarları aşamaz:

(a) Tüketici sıfatını haiz Müşteriler bakımından: zararın doğduğu tarihten önceki 12 (on iki) ay içinde Müşteri tarafından ilgili hizmet için fiilen ödenmiş toplam hizmet bedeli. Hizmet ilişkisi 12 aydan kısa süredir devam ediyorsa, bu süre içinde fiilen ödenmiş toplam bedel esas alınır.

(b) Tacir veya kamu tüzel kişisi sıfatını haiz Müşteriler bakımından: zararın doğduğu aya ilişkin olarak Müşteri tarafından ilgili hizmet için fiilen ödenmiş hizmet bedeli. Yıllık veya daha uzun periyotlu ödemelerde bu tutar, dönem bedelinin ilgili aya düşen orantılı kısmıdır.

8.2. Hizmet Sağlayıcı; kâr kaybı, iş kaybı, veri kaybından doğan dolaylı zararlar ve itibar kaybı gibi dolaylı ve netice zararlarından sorumlu değildir.

8.3. İşbu maddedeki sınırlamalar; Hizmet Sağlayıcı'nın kastı veya ağır kusuru hâlinde ve emredici hukuk kuralları uyarınca sınırlandırılması mümkün olmayan sorumluluklar bakımından uygulanmaz. Sorumluluk sınırının geçersiz sayılması hâlinde sınırlama, hukuken geçerli olabilecek azami kapsamda uygulanmış sayılır.

MADDE 9. DELİL SÖZLEŞMESİ VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

9.1. Hizmet süreleri, iptaller ve SLA talepleri konusunda tarafların elektronik destek (ticket) sistemi kayıtları ile Hizmet Sağlayıcı ve alt yüklenicisinin otomasyon ve izleme kayıtları, yürürlükteki usul mevzuatı uyarınca geçerli ve bağlayıcı delil teşkil eder. İşbu hüküm, tarafların başkaca delil sunma hakkını ortadan kaldırmaz.

9.2. Uygulanacak hukuk ve yetki. İşbu Sözleşme'ye Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu ülkenin hukuku uygulanır.

(a) Tüketici sıfatını haiz Müşteriler bakımından: tüketicinin korunmasına ilişkin yürürlükteki mevzuatta öngörülen merciler ile Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki yetkili mahkemeler görevli ve yetkilidir. Müşteri'nin, yürürlükteki mevzuatın imkân verdiği hâllerde kendi yerleşim yerindeki yetkili mercilere başvurma hakkı saklıdır.

(b) Tacir veya kamu tüzel kişisi sıfatını haiz Müşteriler bakımından: Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki yetkili mahkemeler ve icra daireleri kesin olarak yetkilidir.

9.3. İşbu Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz sayılması, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.

MADDE 10. YÜRÜRLÜK

İşbu 10 (on) maddeden oluşan Servis / Destek Seviyesi Sözleşmesi, Müşteri'nin Site üzerinden siparişi tamamlaması ve ödemeyi gerçekleştirmesi ile birlikte, satın alınan hizmet süresince yürürlüktedir ve hizmetin yenilenmesi hâlinde kendiliğinden uzar.

HİZMET SAĞLAYICI

MÜŞTERİ

Sipariş formunda / Müşteri Paneli'nde bilgileri bulunan gerçek veya tüzel kişi