

İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC LTD.ŞTİ.

****SERVİS / DESTEK SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ (SLA)****

1. TARAFLAR

1.1. YER SAĞLAYICI (İNETMAR):**

İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC LTD.ŞTİ. (Bundan sonra "İNETMAR" olarak anılacaktır.)
Adresi:** Mansuroğlu Mah. 286/1 Sok. No:16 K:6 D:21 Ata Plaza Bayraklı / İZMİR

1.2. MÜŞTERİ:

www.inetmar.com (Bundan sonra "Site" olarak anılacaktır) üzerinden müşteri kaydı oluşturarak hizmet/servis satın alan gerçek veya tüzel kişidir.

Taraflar, yukarıda belirtilen bilgilerin doğruluğunu kabul, beyan ve taahhüt ederler. İşbu SLA, Kullanım Servis Sözleşmesi, KVKK Metni ve Mesafeli Satış Sözleşmesine ek (zaman zaman bunları tamamlayıcı) nitelikte olup, standart ve ek ücretli teknik destek taahhütlerini belirler.

2. SÖZLEŞMENİN KAPSAMI VE TANIMLAR

2.1. SLA (Service Level Agreement):** Müşterinin İNETMAR'dan satın aldığı hizmetlerde (Web Hosting, VDS, Dedicated, Sunucu Barındırma vb.) altyapı erişilebilirliği, donanım garantileri ve teknik destek yanıt sürelerini kapsayan servis seviyesi taahhütleridir.

2.2. Destek Bileti (Ticket):** Müşterinin, İNETMAR Müşteri Paneli üzerinden sorunlarını/taleplerini yazılı olarak ilettiği resmi destek kanalıdır. Telefon veya harici e-posta ile yapılan bildirimler SLA taahhüt süresi hesaplamasına dâhil edilmez.

2.3. Erişim Kesintisi:** İNETMAR ana omurgasından veya veri merkezi altyapısından kaynaklı olarak sunucuya/hostinge erişilemeyen süre zarfıdır. Müşteri kaynaklı (yazılım, aşırı kaynak tüketimi vb.) hatalar kesinti sayılmaz.

3. SLA MUAFİYETLERİ VE SINIRLANDIRMALAR

Aşağıda belirtilen durumlarda yaşanacak erişim sorunları, gecikmeler veya kesintiler İNETMAR'ın **SLA Taahhütleri kapsamı dışındadır** ve bu süreler için Müşteri'ye herhangi bir iade veya kredi (indirim) tanımlanmaz:

3.1. İNETMAR tarafından önceden (en az 48 saat) duyurulmuş planlı sistem, donanım veya network bakımları.

3.2 İNETMAR dışındaki 3. parti veya ulusal internet servis sağlayıcılarında (Türk Telekom, Superonline vb.) veya yurtdışı fiber optik hatlarda oluşabilecek genel erişim sorunları.

3.3. Müşterinin veya yetkilendirdiği kişilerin hatalı kodlamasından, yazılım yanlışlıklarından, veritabanı şişkinliklerinden, aşırı CPU/RAM tüketiminden veya lisanssız/hatalı script kullanımından kaynaklı (site içi) hatalar ve yavaşlamalar.

3.4. E-posta gönderim kotalarının aşılması veya Müşteri'nin spam yapması sonucu IP kara listeye (Blacklist) girmesinden doğan e-posta (SMTP) erişim sorunları.

3.5.İNETMAR ağ altyapısına veya müşterinin sunucusuna yönelik büyük çaplı organize siber saldırılar (DDoS, Botnet vb.) esnasında trafiği korumak amacıyla yapılan mecburi IP null/yurtdışı erişim kısıtlamaları.

3.6. Doğal afet, savaş, siber savaş, terör, yasal mercilerin/BTK'nın erişim engelleme kararları gibi Tarafların kontrolü dışındaki tüm mücbir sebepler.

4. ERİŞİLEBİLİRLİK (UPTIME) GARANTİSİ VE KREDİLENDİRME

****4.1. Ağ (Network) ve Donanım Uptime Taahhüdü:**** İNETMAR, veri merkezindeki ağ (network) omurgası ve switch/yönlendirici donanımları üzerinden sunuculara (Paylaşımlı Hosting, Yarı/Tam Adanmış Sunucu) erişimde aylık bazda ****%99.8 Kesintisiz Erişim (Uptime)**** garantisi sunar.

4.2. Donanım Değişim Garantisi (Dedicated/Fiziksel Sunucu):** İNETMAR'dan kiralanan fiziksel sunucularda donanımsal (Disk, RAM, Anakart, Güç Kaynağı) bir arıza tespit edildiğinde, donanım parçasının ****maksimum 8 İş Saati**** içerisinde değiştirileceği taahhüt edilir (Müşterinin kendisine ait barındırdığı Sunucular/Co-Location hariç).

4.3. Kredilendirme (Tazmin) Tablosu:** İNETMAR %99.8 ağ erişim hedefini tutturamazsa, Müşteri ilgili ayki ****Hizmet Bedeli**** üzerinden aşağıdaki oranlarda "SLA İndirim Kredisi" almaya hak kazanır (Talep Müşteri paneli üzerinden iletilmelidir):

- %99.8 ile %99.00 Arası Kesinti: İlgili Ayki Bedelin ****%5'i****
- %98.99 ile %95.00 Arası Kesinti: İlgili Ayki Bedelin ****%15'i****
- %94.99 ve Altı Kesinti: İlgili Ayki Bedelin ****%25'i****

4.4. Kredilendirme Şartları: Kazanılan indirim nakit olarak iade edilmez; sadece Müşterinin İNETMAR'daki bir sonraki faturasından düşülür (indirim kuponu/kredi olarak yansır). Kredi talebi, kesintinin yaşandığı ayı takip eden ilk 5 (beş) iş günü içerisinde yapılmalıdır.

5. TEKNİK DESTEK SEVİYELERİ VE MÜDAHALE SÜRELERİ

İNETMAR, müşterilerine standart olarak ****Ücretsiz (Unmanaged - Yönetimsiz)**** destek sunar. Daha hızlı yanıt ve sunucu içi yazılımsal destek isteyen Müşteriler, ücretli "Managed (Yönetimli) SLA" paketlerini satın almalıdır.

5.1. Standart (Unmanaged) Destek:

- ****Kapsam:**** Yalnızca ağ erişimi, donanım arızası, Müşteri Paneli hataları, fatura ve temel kurulum (format/işletim sistemi) sorunlarını kapsar. Müşterinin sitesine içerik girme, kod hatası düzeltme, özel panel/yazılım kurma gibi işlemleri ****kapsamaz****

- ****İlk Yanıt Taahhüdü:**** Destek sistemindeki (Ticket) yoğunluğa bağlı olarak maksimum ****12 ile 24 Saat**** arasındadır. İşlem/çözüm süresi sorunun niteliğine göre değişir.

- ****Yeniden Kurulum (Format/Reinstall):**** Yılda 1 defa ücretsizdir. Sonrakilerde servis ücreti yansıtılır.

5.2. 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 (hata bulma), gelişmiş firewall/güvenlik yapılandırması, 3. parti temel servislerin kurulumunu kapsar.

- ****VIP Destek Yanıt Taahhüdü:**** Satın alınan seviyeye bağlı olarak biletlere ****1 Saat ile 4 Saat**** arasında Öncelikli (Priority) yanıt garantisi verilir. Telefonla doğrudan Sistem Uzmanına erişim hakkı sağlanır.

6. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE KABUL

6.1.Verİ (Dosya, SQL, E-Posta vb.) güvenliği ve düzenli yedek (backup) alma sorumluluğu -mücbir sebepler ve donanım arızaları dâhil her koşulda- tamamen ****MÜŞTERİYE**** aittir. Donanım kırılmaları/disk arızaları sonucu ortaya çıkabilecek geri getirilemeyen verilerden İNETMAR maddi veya manevi olarak sorumlu tutulamaz.

6.2.Hizmet süreleri, iptaller veya SLA talepleri konusunda Tarafların elektronik destek (Ticket) sistemi ve otomasyon kayıtları (loglar) yegâne delil kabul edilir. T.C. Hukukuna ve İzmir Mahkemelerine tabidir.