

HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ (SLA)

Belge Kodu: VRX-SLA-2026/1

Yürürlük Tarihi: 20.09.2026

Sağlayıcı: Atacan Cengiz - Verinox Bilişim Hizmetleri

Adres: Ören Mah. Cumhuriyet Cad. No:1 Milas / Muğla

Vergi Dairesi: Milas Vergi Dairesi

Vergi No: 2051053136

Web: verinox.com.tr

Müşteri Paneli: my.verinox.com.tr

Genel İletişim: info@verinox.com.tr

Hukuk: hukuk@verinox.com.tr

Finans: finans@verinox.com.tr

Abuse Bildirimi: abuse@verinox.com.tr

Bu metin, Verinox Bilişim Hizmetleri tarafından sunulan hizmetlerde uygulanmak üzere hazırlanmıştır. Emredici mevzuat hükümleri ile tüketicilere tanınan vazgeçilemez haklar saklıdır. Sipariş formunda veya yazılı özel teklifte belirli bir hizmet için daha özel bir hüküm yer alıyorsa, emredici mevzuata aykırı olmamak kaydıyla o özel hüküm ilgili hizmet bakımından öncelikle uygulanır.

1. Kapsam

1.1. Bu SLA, ürün sayfasında veya sipariş formunda SLA kapsamına dahil olduğu belirtilen Verinox hosting ve sunucu hizmetlerine uygulanır.

1.2. Genel aylık erişilebilirlik hedefi yüzde 99,98'dir. Sipariş formu, ürün sayfası veya yazılı özel teklifte Müşteriye daha yüksek bir SLA oranı açıkça taahhüt edilmişse ilgili hizmet için daha yüksek oran uygulanır.

2. Aylık erişilebilirlik hesabı

2.1. Aylık erişilebilirlik oranı şu esasa hesaplanır:

Erişilebilirlik (%) = [(Aydaki toplam ölçüm süresi - SLA kapsamındaki doğrulanmış kesinti süresi) / Aydaki toplam ölçüm süresi] x 100.

2.2. 30 günlük bir ayda yüzde 99,98 hedefi yaklaşık 8 dakika 38 saniyelik SLA kapsamındaki toplam kesinti sınırına karşılık gelir. Ayın gerçek gün sayısına göre hesaplama değişir.

2.3. Kesinti, Verinox'un kontrolündeki ağ, güç, hypervisor/node, donanım veya barındırma altyapısı arızası nedeniyle ilgili hizmete genel erişimin sağlanamaması olarak değerlendirilir.

3. Ölçüm ve kayıtlar

3.1. Verinox ağ/sistem izleme kayıtları, olay kayıtları ve altyapı logları temel ölçüm kaynaklarıdır. Müşteri de bağımsız izleme verisi, traceroute, log veya zaman damgalı kanıt sunabilir.

3.2. Kısa süreli tekil paket kaybı, müşteri uygulamasının yanıt vermemesi veya yalnızca belirli bir dış ağdan yaşanan erişim sorunu tek başına altyapı kesintisi sayılmaz; olay teknik verilerle değerlendirilir.

4. SLA hesabına dahil olmayan durumlar

Aşağıdaki süreler, Verinox'un kendi kusurlu altyapı arızası niteliğinde değilse SLA kesintisine dahil edilmez:

- önceden duyurulan planlı bakım;
- acil güvenlik bakımının makul ölçüde zorunlu olduğu haller;
- Müşterinin işletim sistemi, uygulaması, firewall'ı, kodu, lisansı veya yanlış yapılandırması;
- Müşterinin kaynaklarını tüketen kendi iş yükü veya paket limitlerinin aşılması;
- Müşterinin talep ettiği reinstall, reboot, migration veya yapılandırma çalışması;
- ödeme yapılmaması veya AUP/sözleşme ihlali nedeniyle yapılan askıya alma;
- Müşteriye yönelik DDoS/saldırı sebebiyle uygulanan zorunlu koruma, null-route veya izolasyon tedbirleri;
- alan adı, DNS propagation, registry/registrar veya Müşterinin DNS yapılandırması kaynaklı sorunlar;
- Müşterinin internet servis sağlayıcısı veya Verinox'un makul kontrolü dışındaki üçüncü taraf/global internet yönlendirme sorunları;
- mücbir sebep niteliğindeki olaylar.

5. Planlı bakım

5.1. Planlı bakım mümkün olduğu ölçüde önceden duyurulur. Kritik güvenlik riski veya beklenmeyen donanım riski halinde daha kısa bildirimle bakım yapılabilir.

5.2. Verinox, bakım süresini ve etkisini makul ölçüde azaltmak için gerekli özeni gösterir.

6. Hizmet kredisi

6.1. Aylık erişilebilirlik, ilgili hizmet için geçerli SLA oranının altına düşerse Müşteriye SLA kapsamındaki doğrulanmış kesinti süresinin 3 katı kadar ücretsiz hizmet süresi kredisi tanımlanır.

6.2. Örnek: SLA kapsamında 2 saat doğrulanmış kesinti varsa 6 saat ücretsiz hizmet süresi eklenir.

6.3. SLA kredisi nakit para iadesi değildir; ilgili hizmetin süresine eklenir. Emredici tüketici hakları, ayıplı hizmet ve diğer kanuni tazmin/iadeye ilişkin hükümler saklıdır.

6.4. Kredi, Verinox'un kendi tespiti veya Müşterinin destek talebi üzerine olay kayıtları doğrulandıktan sonra uygulanır.

7. SLA'nın sınırı

7.1. SLA, internet hizmetinin mutlak ve kesintisiz olacağını garanti etmez; ölçülebilir bir erişilebilirlik hedefi ve bu hedefin altında uygulanacak hizmet kredisi mekanizmasıdır.

7.2. Ürün sayfasında daha yüksek oran veya farklı kredi mekanizması açıkça taahhüt edilmişse, o siparişe özel taahhüt bu genel SLA'dan daha avantajlı olduğu ölçüde uygulanır.

8. Yürürlük

8.1. İşbu SLA 20.09.2026 tarihinde yürürlüğe girer.