SunucumWEB Bilişim Hizmetleri
Ticari Ünvan: Ortam Medya Bilişim Teknolojileri
Vergi Dairesi: Keçiborlu Vergi Dairesi
Vergi Numarası: 2220195996
Adres: Hasanbey Mahallesi, Sokullu Sokak No: 16, Keçiborlu / Isparta
Telefon: 0(850) 302 5809
KEP Adresi: mustafa.cakir.13@hs01.kep.tr
Genel: info@sunucumweb.com
sunucumweb.com

Hizmet Seviyesi ve Destek Paketleri (SLA)

Sürüm 1.0 Yürürlük tarihi: 12 Ekim 2026

Aylık %99,9 çalışma süresi taahhüdünü, kesintide verilen hizmet kredisini ve destek paketlerindeki ilk yanıt sürelerini açıklar.

1. Kapsam

Bu belge, Mustafa Çakır ("SunucumWEB") tarafından sunulan Hizmetlerin çalışma süresi (uptime) taahhüdünü, taahhüdün karşılanmaması hâlinde verilecek hizmet kredisini ve destek paketlerindeki yanıt sürelerini düzenler. Belge, Genel Hizmet Sözleşmesinin ayrılmaz parçasıdır. Bu belgede tanımlanmayan kavramlar Genel Hizmet Sözleşmesindeki anlamlarıyla kullanılır.

2. Çalışma Süresi Taahhüdü

SunucumWEB; web hosting, WordPress hosting, kurumsal hosting, reseller hosting, sanal sunucu, premium sunucu, fiziksel (dedicated) sunucu, GPU sunucu, sunucu barındırma (colocation) ve IP kiralama hizmetlerinde her takvim ayı için %99,9 çalışma süresi taahhüt eder.

Çalışma süresi şu şekilde hesaplanır:

Aylık çalışma süresi (%) = (Aydaki toplam dakika - Kesinti dakikası) ÷ Aydaki toplam dakika × 100

Kesinti; Hizmetin, SunucumWEB altyapısından kaynaklanan bir sorun nedeniyle internet üzerinden tamamen erişilemez olduğu süredir ve SunucumWEB izleme sistemleri, herkese açık durum sayfası (https://status.sunucumweb.com) ve destek kayıtları esas alınarak belirlenir. Müşteri kendi izleme kayıtlarını talebini desteklemek için sunabilir. %99,9 taahhüdü, ayda yaklaşık 43 dakikalık kesinti payına karşılık gelir.

Yönetimsiz sanal ve fiziksel sunucularda (GPU sunucular dahil) kesinti, sunucuya tahsis edilen IP adresinin SunucumWEB'in ağı veya donanımı kaynaklı bir sorun nedeniyle internetten erişilemez olduğu süredir; sunucu içindeki işletim sistemi ve yazılımların çalışması bu ölçüme dahil değildir.

Sunucu barındırma (colocation) hizmetinde kesinti, Müşteriye ait donanıma paket özelliklerinde belirtilen enerjinin veya ağ bağlantısının SunucumWEB altyapısından kaynaklanan bir sorun

nedeniyle sağlanamadığı süredir. IP kiralama hizmetinde kesinti, kiralanan IP adreslerinin SunucumWEB'in ağı kaynaklı bir sorun nedeniyle internetten erişilemez olduğu süredir. Müşteriye ait donanımın veya yazılımın arızası bu ölçüme dahil değildir.

Fiziksel sunucularda arızalı parçanın Genel Hizmet Sözleşmesinin 9A maddesindeki 24 saatlik değişim süresi içinde değiştirilmemesi hâlinde, bu süreyi aşan süre kesinti süresine eklenir. Donanım onarıldıktan sonra işletim sisteminin yeniden kurulması ve verilerin geri yüklenmesi için geçen süre kesinti süresine dahil edilmez.

3. Hesaplamaya Dahil Edilmeyen Durumlar

Aşağıdaki durumlar kesinti süresine dahil edilmez:

- En az 48 saat önceden duyurulan planlı bakımlar (ilgili Hizmet için takvim ayı başına toplam 8 saate kadar; bu süreyi aşan planlı bakım kesinti süresine eklenir)
- Müşterinin kendi yazılımından, yapılandırmasından, kaynak aşımından veya işlemlerinden kaynaklanan sorunlar
- Sanal ve fiziksel sunucularda işletim sistemi veya Müşteri tarafından kurulan yazılımlardan kaynaklanan sorunlar
- Sunucu barındırma hizmetinde Müşteriye ait donanımın arızası veya paket özelliklerinde belirtilen enerji sınırının aşılması
- Kullanım Koşullarının ihlali veya ödeme gecikmesi nedeniyle yapılan askıya almalar
- Makul tedbirlere rağmen önlenemeyen geniş çaplı DDoS saldırıları ve Genel Hizmet Sözleşmesinde tanımlanan diğer mücbir sebepler
- Beta veya deneme olarak açıkça belirtilen hizmetler
- Alan adı kayıt sistemleri, harici DNS sağlayıcıları, Müşterinin internet bağlantısı gibi SunucumWEB'in kontrolü dışındaki üçüncü taraf sistemler
- Müşterinin talebiyle yapılan işlemler (geri yükleme, taşıma, yeniden kurulum vb.)

4. Hizmet Kredisi

Bir takvim ayında taahhüt edilen çalışma süresinin sağlanamaması hâlinde, Müşteriye ilgili Hizmetin o aya düşen bedeli üzerinden aşağıdaki oranlarda hizmet kredisi tanımlanır:

Aylık çalışma süresi	Hizmet kredisi
%99,9'un altında, %99,0 ve üzerinde	%5

%99,0'ın altında, %95,0 ve üzerinde	%10
%95,0'ın altında	%25

Hizmet kredisine ilişkin kurallar:

- Hizmet kredisi, Müşteri Paneli bakiyesine tanımlanır ve sonraki faturalardan düşülür; nakit olarak ödenmez ve başka bir kişiye devredilemez.
- Bir ay için verilecek toplam kredi, ilgili Hizmetin o aya düşen bedelinin %25'ini aşamaz.
- Birden fazla ay için ödenen hizmetlerde aylık bedel, ödenen dönem bedelinin dönemdeki ay sayısına bölünmesiyle hesaplanır.
- Kredi talebi, kesintinin yaşandığı ayın bitiminden itibaren 30 gün içinde Müşteri Panelinden destek talebi açılarak yapılmalıdır; talep incelenerek en geç 10 iş günü içinde sonuçlandırılır.
- Ödemesi gecikmiş Hizmetler için hizmet kredisi verilmez.
- Hizmet kredisi, Tacir Müşteriler bakımından çalışma süresi taahhüdünün karşılanmamasına ilişkin sözleşmesel telafi yoludur; kasıt ve ağır ihmal hâlleri ile Tüketicilerin kanundan doğan hakları (ayıplı hizmete ilişkin seçimlik haklar dahil) saklıdır.

5. Destek Paketleri

Tüm Müşterilere Standart destek ücretsiz olarak sunulur. SLA-1, SLA-2 ve SLA-3 ücretli destek paketleri henüz satışa sunulmamıştır; satışa sunulduklarında fiyatlarıyla birlikte Müşteri Panelinde yayımlanır ve aşağıdaki koşullar paketlerin satışa sunulmasıyla uygulanır.

Standart (tüm Müşteriler)

- İlk yanıt süresi: en geç 24 saat
- Kanal: Müşteri Paneli destek talebi, e-posta (info@sunucumweb.com), Sitedeki canlı destek ve telefon (0850 302 58 09)

SLA-1

- İlk yanıt süresi: en geç 8 saat
- Kanal: Müşteri Paneli destek talebi, e-posta
- Talepler Standart taleplerin önünde sıraya alınır

SLA-2

- İlk yanıt süresi: en geç 2 saat

- Kanal: Müşteri Paneli destek talebi, e-posta, telefon
- Öncelikli teknik ekip incelemesi

SLA-3

- İlk yanıt süresi: en geç 30 dakika
- Kanal: Müşteri Paneli destek talebi, e-posta, telefon ve 7/24 acil destek hattı
- Atanmış müşteri temsilcisi
- Planlı bakımlardan önce doğrudan bilgilendirme

6. Yanıt Süresi Kuralları

- Yanıt süreleri 7 gün 24 saat esasına göre işler ve destek talebinin sisteme kaydedildiği andan itibaren başlar. Canlı destek ve telefon görüşmelerinde iletilen ve kayıt altına alınması gereken talepler için Müşteri Panelinden destek talebi açılması istenebilir; bu durumda süre, destek talebinin kaydedildiği andan itibaren başlar.
- İlk yanıt, talebi inceleyen bir destek uzmanının ilk insan yanıtıdır; otomatik bildirimler yanıt sayılmaz. İlk yanıt süresi, sorunun bu süre içinde çözüleceği anlamına gelmez; çözüm süresi sorunun niteliğine bağlıdır.
- Destek paketi, satın alındığı Müşteri hesabındaki tüm Hizmetler için geçerlidir ve paketin aktif olduğu dönem boyunca uygulanır.
- Destek kapsamı Genel Hizmet Sözleşmesinin 12. maddesinde belirtildiği gibi SunucumWEB altyapısı ve hizmetleriyle sınırlıdır.

7. Yanıt Süresinin Aşılması

Satın alınan destek paketinde taahhüt edilen ilk yanıt süresinin aşılması hâlinde, her bir gecikmiş talep için ilgili destek paketinin o aya düşen bedelinin %10'u hizmet kredisi olarak tanımlanır. Bir ay için bu kapsamda verilecek toplam kredi, destek paketinin aylık bedelinin %50'sini aşamaz. Aynı arıza veya konu için açılan birden fazla talep tek talep sayılır. Satış, faturalama ve bilgi talepleri bu kredinin kapsamı dışındadır. Kredi talebi ve kullanımı 4. maddedeki kurallara tabidir.

8. Değişiklikler

SunucumWEB, destek paketlerinin içerik ve fiyatlarını Genel Hizmet Sözleşmesinin 8. ve 23. maddelerine uygun olarak, en az 30 gün önceden bildirmek kaydıyla değiştirebilir. Müşteri aleyhine değişiklikler ödenmiş dönemi etkilemez.