

## Service Level Agreement (SLA) / Hizmet Seviyesi Anlaşması

SLA hizmet seviyesi anlaşması kapsamında, NetHosting'den alacağınız Web Hosting, Reseller Hosting, VPS/ VDS/ Sanal Sunucu, Kiralık Sunucu ve Sunucu Barındırma hizmetleri için destek seviyeleri tanımlanmaktadır.

SLA ile ihtiyacınıza uygun destek seviyesini seçerek insan kaynağına ihtiyaç duymadan sabit ücretlerle ve deneyimli uzman ekibimizin kontrolünde hizmetlerinizin güvenle çalışması sağlanmaktadır.

Web Hosting ve Reseller Hosting hizmetlerinde, SLA standarttır. Paketlerimizi inceleyerek ihtiyacınıza göre en uygun seçimi yapabilirsiniz.

Paylaşımlı Web Hosting ve Reseller Hosting Hizmetleri	
Destek ve Hizmetler	Standart Destek Seviyesi
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓
Ücretsiz SSL Kurulumu	✓
Ücretsiz Yedek Kurulumu	1 Kez / Ay
Ücretsiz Yedek Teslimatı	✓
Web Sitesi Taşınması	Sadece yeni hizmet alımında – en fazla 10 adet
7/24 Sunucu Takibi	✓
%99 Uptime Garantisi	✓
Sunucu Servisleri Tarafı Sorunlar	✓
IP Engelleme Kaldırma	✓
Hosting Hizmetinin Sıfırlanması	✓
Ücretsiz Danışmanlık	✓
Ücretsiz Wordpress ve Joomla Kurulumu	✓
7/24 DDoS Koruması	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-
Müşteri E-mail Kurulumu	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-
Müşteri Desteği	
Destek Talepleri	7/24
Telefon Desteği	7/24
Ücret / Ay	Ücretsiz

NetHosting, bir barındırma hizmet platformu olarak, sadece barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Sunucuların sorunsuz çalışır ve erişilebilir durumda olması, sunucu servislerinin işler durumda olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konular “müşteri sorumluluğundaki işlemler” olarak adlandırılmaktadır.

<b>VPS/VDS ve Storage Cloud Hizmetleri</b>		
<b>Destek ve Hizmetler</b>	<b>Seviye-1</b>	<b>Seviye-2</b>
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	✓	✓
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	1 Kez / Ay
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	-	✓
İşletim Sistemi Güncelleme	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-
7/24 DDoS Koruması	✓	✓
<b>Müşteri Desteği</b>		
Destek Talepleri	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24
Ücret / Ay	<b>Ücretsiz</b>	<b>₺ 200 TL</b>

\* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

\*\* Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti; Storage Cloud hizmetlerinde sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz.

\*\*\* Hizmet kapsamımızdaki sunucu servisleri ile ilgili olarak verilen desteği kapsamaktadır.

NetHosting, bir barındırma hizmet platformu olarak, sadece barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. VPS/VDS hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin ve/veya özel uygulamalarının kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konular “müşteri sorumluluğundaki işlemler” olarak adlandırılmaktadır.

<b>Kiralık Sunucu Hizmetleri</b>		
<b>Destek ve Hizmetler</b>	<b>Seviye-1</b>	<b>Seviye 2</b>
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	1 Kez	2 Kez / Ay
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	✓
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	-	✓
İşletim Sistemi Güncelleme	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓
Sistem Yük Takibi ****	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-
7/24 DDoS Koruması	✓	✓
<b>Müşteri Desteği</b>		
Destek Talepleri	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24
Ücret / Ay	<b>Ücretsiz</b>	<b>₺ 200 TL</b>

\* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

\*\* Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti, sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz. Sistem kullanım amacınız ve kullanım şeklinize göre yedek yükleme kapsamı değişiklik gösterebileceği için müşteri hizmetlerimizle görüşülmesi gereklidir.

\*\*\* Hizmet kapsamımızdaki sunucu servisleri ile ilgili olarak verilen desteği kapsamaktadır.

\*\*\*\* Sisteminizin yük durumu ve hız durumu takip edilerek sorunlarda sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir. Sadece desteklediğimiz kullanım amaçları ve kontrol panelleri için geçerlidir.

NetHosting, bir barındırma hizmet platformu olarak, sadece barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Kiralık sunucu hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin/özel uygulamalarının kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konular “müşteri sorumluluğundaki işlemler” olarak adlandırılmaktadır.

<b>Sunucu Barındırma Hizmetleri</b>		
<b>Destek ve Hizmetler</b>	<b>Seviye-1</b>	<b>Seviye 2</b>
Kontrol Paneli Kullanımı Desteği	✓	✓
Sunucu İzleme *	-	✓
Sunucu Yeniden Kurulumu	1 Kez	2 Kez / Ay
Sistem Sorunlarının Kontrolü	✓	✓
Kullanıcı Kaynaklı Sistem Sorunlarının Çözümü	-	-
Ücretsiz Yedek Geri Yükleme**	-	✓
İşletim Sistemi Şifre Sıfırlama	-	✓
İşletim Sistemi Güncelleme	-	✓
Servis Desteği ***	✓	✓
Servis Optimizasyonu	-	✓
Sistem Yük Takibi ****	-	✓
Web Sitesi Kurulumları	-	-
Ücretsiz Danışmanlık	✓	✓
Yazılım Sorunlarının Çözümü	-	-
Müşteri Sorumluluğundaki İşlemler	-	-
7/24 DDoS Koruması	✓	✓
<b>Müşteri Desteği</b>		
Destek Talepleri	7/24	7/24
Telefon Desteği	7/24	7/24
Ücret / Ay	<b>Ücretsiz</b>	<b>₺ 200 TL</b>

\* Kullanım amacınıza göre HTTP portu veya ICMP ping ile dakika başı sunucunuz kontrol edilerek erişim sorunlarında sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir.

\*\* Ücretsiz Yedek Geri Yükleme hizmeti, sadece yedekleme hizmeti alınması durumunda geçerlidir. Yedekleme hizmeti alınmaması durumunda tarafımızda bir yedek olmayacağı için yedek yüklemesi yapılamaz. Sistem kullanım amacınız ve kullanım şeklinize göre yedek yükleme kapsamı değişiklik gösterebileceği için müşteri hizmetlerimizle görüşülmesi gereklidir.

\*\*\* Hizmet kapsamımızdaki sunucu servisleri ile ilgili olarak verilen desteği kapsamaktadır.

\*\*\*\* Sisteminizin yük durumu ve hız durumu takip edilerek sorunlarda sisteminiz incelenir ve müdahale edilir, gerekli durumlarda e-mail ile sizinle iletişime geçilir. Sadece desteklediğimiz kullanım amaçları ve kontrol panelleri için geçerlidir.

NetHosting, bir barındırma hizmet platformu olarak, sadece barındırma ile ilgili konularla yükümlüdür. Kiralık sunucu hizmetinizin çalışır durumda ve erişilebilir olması ve %99 uptime garantisinin yerine getirilmesi konularında sorumludur. Web sitesinin/özel uygulamalarının kurulması ve düzenlenmesi, bilgisayarlara e-mail kurulumlarının yapılması gibi her türlü diğer konular “müşteri sorumluluğundaki işlemler” olarak adlandırılmaktadır.

**Destek Sunduğumuz İşletim Sistemleri**

Windows (2016-2022), Linux (CentOS, Ubuntu), Vmware ESXi

**Destek Sunduğumuz Kontrol Panelleri**

Plesk, Cyberpanel, DirectAdmin

**Destek Sunduğumuz Servisler**

IIS, Apache, Litespeed, Nginx, Postfix, Exim, Mailenable, MySQL, MariaDB, MsSQL

- Ücretlerimize %18 KDV dahil değildir.
- Storage Cloud, Kiralık Sunucu ve Sunucu Barındırma hizmetlerimizde yedekleme (backup) hizmetinin ayrıca satın alınması gerekmektedir. Hizmetinizin yedeklemeye uygun olup olmayacağı, yedekleme kapsamı gibi konular için müşteri hizmetlerimiz ile görüşebilirsiniz.
- SLA çerçevesinde uygulamalarınızın kodlama/veritabanı ile ilgili destek sunulmamaktadır.