Lunitra Hizmet Seviyesi Taahhüdü (SLA) - Web Hosting ve Sanal Sunucu

> *Sürüm: v2.1 - Yürürlük Tarihi: 10.10.2026*

> *Bu belge, Hizmet Sözleşmesi ve Kullanım Koşulları'nin ekidir; terimler orada tanımlıdır.*

1. Kapsam

Bu SLA, Lunitra'nın mevzuata uygun ve yetkili veri merkezi altyapılarında sunduğu web hosting, sanal sunucu (VPS / VDS) ve sunucu hizmetlerinin **ağ erişilebilirliği ve sanal sunucu/barındırma platformunun çalışırlığı** için geçerlidir. Donanım ve sunucu lokasyonu operasyonel ve teknik gereksinimlere göre Lunitra tarafından belirlenir. Alan adı hizmeti, ek lisanslar, üçüncü taraf hizmetler ve Müşteri'nin kendi yazılımı SLA kapsamı dışındadır.

2. Kullanılabilirlik Taahhüdü

Lunitra, her takvim ayı için hizmetin **%99,9 oranında kullanılabilir** olması için makul ticari çabayı gösterir (aylık yaklaşık 43 dakika azami kesinti).

Kullanılabilirlik (%) = ((Aylık toplam dakika - Kapsama giren kesinti dakikası) / Aylık toplam dakika) x 100

3. Ölçüm

3.1. Kesinti; hizmetin ağ üzerinden Lunitra'nın izleme sistemleriyle erişilemez olduğunun, en az 5 ardışık dakika boyunca ve iki farklı izleme noktasından doğrulandığı süredir.

3.2. Ölçümde Lunitra'nın izleme kayıtları esastır; Müşteri kendi kayıtlarıyla itiraz edebilir ve bu kayıtlar değerlendirilir. Bu hüküm tüketici haklarını sınırlamaz.

4. İstisnalar

Aşağıdakiler kesinti sayılmaz ve krediye konu olmaz:

a) Önceden en az 24 saat önce Panel/e-posta ile duyurulan **planlı bakım** (ayda en fazla 4 saat) ve acil güvenlik yamaları;

b) Mücbir Sebep (bkz. Yedekleme ve Sorumluluk Sınırları Politikası), üçüncü taraf ağ, enerji veya hat sağlayıcı kaynaklı arızalar, DDoS saldırıları sırasında mitigasyon süresi;

c) Müşteri'nin kullanımı, yazılımı, yapılandırması, işletim sistemi/uygulama hatası, kaynak limit aşımı veya güvenlik açığı kaynaklı sorunlar;

d) AUP ihlali nedeniyle askıya alma veya yetkili merci kararı;

e) Müşteri tarafı bağlantı/internet sorunları, DNS yayılım gecikmeleri;

f) Müşteri'nin kendi talebiyle yaptırdığı işlemler, yeniden kurulum, taşıma;

g) Ödenmemiş hizmetler ve ücretsiz/deneme hizmetleri;

h) Ayrıca yedekleme, e-posta teslim edilebilirliği veya performans değerleri (hız, gecikme) bu SLA ile garanti edilmez.

5. Hizmet Kredisi

5.1. Aylık kullanılabilirlik taahhüdün altında kalırsa, etkilenen hizmetin **aylık hizmet bedeli** üzerinden aşağıdaki kredi verilir:

Aylık kullanılabilirlik	Kredi

%99,9 - %99,0	Hizmetin aylık bedelinin %5'i
%99,0 - %98,0	%10
%98,0 - %95,0	%25
%95,0'ın altı	%50

5.2. Kredi, yalnızca etkilenen hizmetin o aya ait bedeli ile sınırlıdır; aynı olay için tek kredi verilir. 3, 6 veya 12 aylık dönemlerde aylık bedel, dönem bedelinin ay sayısına bölünmesiyle bulunur.

5.3. Kredi, bir sonraki fatura/yenilemeden düşülür veya Panel bakiyesine yansıtılır; **nakit olarak ödenmez** ve devredilemez. Hizmet sona ermişse ve kredi kullanılamamışsa, kredi tutarı Lunitra'nın takdirinde iade edilebilir.

5.4. Kredi, SLA ihlali nedeniyle Müşteri'nin **tek ve münhasır telafisi** değildir; ancak bu kredi ile birlikte toplam sorumluluk, Yedekleme ve Sorumluluk Sınırları Politikasındaki sınıra tabidir. Müşteri'nin kanundan doğan kesinleşmiş hakları saklıdır.

6. Kredi Talep Süreci

6.1. Müşteri, kesintinin başlangıç ve bitiş zamanını, etkilenen hizmeti ve varsa kanıtı belirterek, kesintinin sona erdiği tarihten itibaren **7 gün içinde** Panel destek talebi ile başvurur.

6.2. Lunitra, talebi 10 iş günü içinde değerlendirir ve sonucu Müşteri'ye Yazılı Bildirim ile iletir.

6.3. Süre içinde yapılmayan talepler değerlendirilmez. Hesabında vadesi geçmiş borcu bulunan Müşteri kredi talep edemez.

7. Destek Süreleri (Bilgi)

Destek taleplerine mesai durumu ve yoğunluğa bağlı olarak makul süre içinde (hedef yanıt süresi ortalama 1 ila 4 saat aralığında) yanıt verilmesi hedeflenmekte olup bu bir hizmet kredisi taahhüdü veya garanti edilen bir çözüm süresi niteliğinde değildir.

8. Değişiklik

Lunitra SLA'yı güncelleyebilir; Müşteri aleyhine esaslı değişiklikler Hizmet Sözleşmesi md. 12'ye göre bildirilir.

Lunitra · © 2026 Lunitra. Tüm hakları saklıdır.