



GHS.NET.TR

Glory Hosting Solutions

Giriş

Yürürlük Tarihi: 11.08.2025

- Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), GHS tarafından sağlanan hosting hizmetlerinin kesintisiz çalışması, performansı ve destek süreleri ile ilgili taahhütleri düzenler.
- Bu belge, **GHS Genel Hizmet Şartları** ve **Web Hosting Hizmet Şartları**'nın eki niteliğindedir.
- Bu sözleşme, yalnızca GHS tarafından barındırılan ve yönetilen sunucular için geçerlidir.

Tanımlar:

- Uptime:** Sunucunun dış dünyadan kesintisiz erişilebilir olduğu süre.
- Kesinti (Downtime):** GHS altyapısında kaynaklanan ve sunucuya erişimin tamamen kesildiği süre.
- Hizmet Kredisi:** GHS'nin, SLA sınırları içinde kalan planlı kesintiler dışında kalan hatalar için sağlayabileceği sembolik kredi.
- Planlı Bakım:** GHS tarafından önceden bildirilen ve sistem güvenliği/güncellemeleri için yapılan kesintilerdir.

Hizmetin Kapsamı

- Bu SLA, GHS tarafından sağlanan tüm paylaşımlı hosting, WordPress hosting, e-ticaret hosting ve performance hosting hizmetleri için geçerlidir.
- Bu sözleşme; **VDS, VPS, Dedicated Server, IP hizmetleri, SSL, alan adı (domain) veya üçüncü taraf hizmetleri** için geçerli değildir.

Hizmet Sürekliliği (Uptime Garantisi)

- GHS, altyapı, sunucu ve ağ hizmetlerinde **%99.9 yıllık erişilebilirlik (uptime)** sağlamayı hedefler.
- Ancak Türkiye'deki sunucular için genel internet omurgası, enerji sürekliliği, veri merkezleri arası geçiş hatları veya dış yönlendirmeler nedeniyle ortaya çıkabilecek bağlantı sorunları **kesinti** olarak değerlendirilmez.
- Aşağıdaki tablo, yalnızca GHS altyapısından kaynaklanan kesintiler için bilgilendirme amaçlıdır:

Uptime Oranı	Yıllık Maks. Kesinti Süresi	Açıklama
%99.9	8 Saat 45 Dakika	Yüksek performans planları için
%99.5	1 Gün 19 Saat 48 Dakika	Standart planlar için
%99.0	3 Gün 15 Saat 36 Dakika	Altyapı güncelleme ve sorunlar
%98.0	7 Gün 7 Saat 12 Dakika	Olağanüstü durumlarda

- GHS, hizmet sürekliliğini korumak için gerekli tüm önlemleri alır; ancak aşağıda belirtilen durumlar, **kesinti** olarak sayılmaz ve SLA kapsamında değildir:
 - Türkiye'deki internet omurgasında yaşanan genel bağlantı sorunları, yönlendirme hataları veya DNS servis kesintileri,
 - Enerji kesintisi, veri merkezleri arasında yük aktarımı veya ISS kaynaklı hatalar,
 - Müşterinin kendi yazılımı, kodu, eklentisi, DNS yapılandırması veya site trafiğiyle ilgili hatalar,
 - DDoS, botnet, flood veya brute-force gibi dış kaynaklı saldırılar,
 - Planlı bakım çalışmaları ve güvenlik güncellemeleri,
 - Müşterinin servis limitlerini aşması (CPU, RAM, I/O, disk, trafik, inode vb.),
 - Müşterinin hizmetini askıya alması, taşımaya çalışması veya kendi isteğiyle kapatması,
 - Mücbir sebepler (doğal afet, savaş, yangın, deprem, enerji arızası, resmi düzenleme vb.)
- GHS, **altyapı veya enerji kaynaklı olağanüstü durumlarda** maksimum 12 saate kadar kesinti yaşanabilecek “**acil bakım periyotları**” uygulayabilir. Bu tür kesintiler, uptime hesaplamasına dahil edilmez.
- Bu sınırlar, Türkiye'deki altyapı koşulları ve GHS'nin veri merkezi politikaları doğrultusunda “**makul süreler**” olarak kabul edilir.

Planlı Bakım ve Bildirimler

- GHS, sistem güvenliği, donanım değişikliği veya performans iyileştirmesi için **planlı bakım** yapabilir.
- Planlı bakımlar en az **24 saat önceden** e-posta veya kontrol paneli aracılığıyla duyurulur.
- Planlı bakım süresi genellikle **gece 02:00–06:00 (GMT+3)** arasında gerçekleştirilir.
- Bu bakım süreleri, uptime hesaplamasına dahil edilmez.

Hizmet Kredileri ve Telafi Politikası

- GHS, SLA'da belirtilen uptime oranının altında kalan durumlarda, kullanıcıya sembolik bir “**Hizmet Kredisi**” tanımlayabilir.
- Hizmet kredisi yalnızca **GHS'nin kendi altyapısından kaynaklanan kesintiler** için geçerlidir.
- Hizmet kredisi nakit iade, ücret indirim veya bakiye aktarımı anlamına gelmez; yalnızca **gelecek dönem hizmetlerinde kullanılabilecek indirim hakkıdır**.

Gerçekleşen Uptime Oranı	Hizmet Kredisi (Yaklaşık)
%99.0 → %99.5 arası	%5 İndirim
%98.0 → %99.0 arası	%10 İndirim
%95.0 → %98.0 arası	%20 İndirim
%95.0 altı	Maksimum %30 İndirim (Üst Sınır)

- Hizmet kredisi talebi, kesinti tarihinden itibaren **7 gün içinde** yazılı olarak (destek biletiyle) iletilmelidir.
- GHS'nin onayıyla uygun görülen talepler, sonraki fatura dönemine kredi olarak yansıtılır.
- Kullanıcı tarafından açılan yanlış konfigürasyonlar, kod hataları veya dış kaynaklı erişim sorunları **telafi kapsamı dışındadır**.

Yedekleme, Güvenlik ve Veri Kaybı

- GHS haftalık yedekleme hizmeti sağlar; ancak bu hizmet **ek güvenlik amacıyla sunulan bir kolaylıktır** ve garanti değildir.
- GHS, yedeklerin bütünlüğünü veya sürekliliğini garanti etmez.
- Kullanıcı, verilerini düzenli olarak **kendi sorumluluğunda** yedeklemek zorundadır.
- GHS, veri kaybı veya dosya bozulması durumunda hiçbir şekilde maddi veya manevi sorumluluk kabul etmez.

Destek Hizmeti ve Müdahale Süreleri

- GHS** destek ekibi haftanın **7 günü, 24 saat** çevrimiçi destek sistemi üzerinden **hizmet** verir.
- Ortalama müdahale **süreleri** aşağıdaki gibidir:

Talep Türü	Ortalama Yanıt Süresi	Çözüm Süresi
Tam Kesinti (Kritik Sistem Hata)	30 Dakika	2 Saat
Performans Sorunları	1 Saat	6 Saat
Genel Destek & Bilgi Talebi	1-3 Saat	12 Saat

- Bu süreler **en iyi çaba esasına göre** belirlenmiştir; GHS bu süreleri aşması halinde tazmin yükümlülüğü altına girmez.

Sorumluluk Sınırlamaları

- GHS, hizmetin **performansına, hızına veya belirli bir amaca uygunluğuna ilişkin garanti vermez.**
- Müşteri, hizmeti kullanarak **GHS'nin dolaylı, özel, arızı veya sonuçsal zararlardan sorumlu tutulamayacağını** kabul eder.
- GHS'nin toplam sorumluluğu, ilgili hizmet için **ödenen son bir aylık ücret** ile sınırlıdır.
- GHS, üçüncü taraf altyapılardan (ör. **Cloudflare, cPanel, LiteSpeed, WHMCS**) kaynaklanan hatalardan **sorumlu değildir.**

Mücbir Sebepler

- Doğal afetler, yangın, deprem, sel, savaş, terör eylemi, yasal düzenlemeler, hükümet müdahalesi, enerji kesintisi veya küresel ağ arızaları gibi **mücbir sebepler**, GHS'nin yükümlülüklerini askıya alır. Bu durumlarda GHS, kullanıcıya karşı **hiçbir tazmin veya sorumluluk altına girmez.**

Fesih ve Değişiklik

- GHS, **SLA hükümlerini önceden bildirmeksizin güncelleme** hakkını saklı tutar.
- Güncellenen sürüm, **GHS web sitesinde yayımlandığı tarihte** yürürlüğe girer.
- Kullanıcı, hizmeti kullanmaya devam ederek **yeni koşulları kabul etmiş sayılır.**