

NATRO SERVİS SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ (NATRO SLAs – NATRO SERVICE LEVEL AGREEMENTS)

Son revizyon tarihi: 28.06.2011

1. Kapsam

İş bu Sözleşme, **NATRO** tarafından sunulan muhtelif Web Barındırma ve Veri Merkezi Hizmetlerinin sağlanmasında ve destek süreçlerinde Servis Seviyesi taahhütlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

NATRO tarafından sağlanan Servis Seviyesi Sözleşmesinden sadece aktif **NATRO** Müşteri'leri yararlanabilir, Müşteri ve **NATRO** bu taahhüt hükümleri ile bağlıdır.

İş bu Sözleşme, **NATRO** ile Müşteri arasında hizmet aktivasyon tarihinde imzalanan Hizmet Sözleşmesi'nin bir eki olarak kabul edilmektedir.

2. Tanımlar

2.1. **Site:** www.natro.com adresinde bulunan web sitesidir.

2.2. **Natro SLA(s):** Natro Servis Seviyesi Garantisi(leri); Müşteri'nin **NATRO**'dan almış olduğu servisin kalitesini belirleyen, servisin sürekliliğinin korunmasını amaçlayan taahhütlerin tümüne verilen tanım.

2.3. **Müşteri Paneli / Hesabı:** Müşteri'nin Site üzerinde Müşteri'ye ayrılmış özel alandan, hesap yönetimi, bilgi güncelleme ve satın alınan hizmetlerin kullanımı ve yönetimini yapmasını sağlayan web sayfalarıdır. Müşteri'ye özel bir elektronik hesap yönetim platformudur.

2.4. **Natro CRM:** **NATRO** tarafından geliştirilen "Müşteri İlişkileri Yönetim" uygulamasıdır. Müşteriye ait hizmet, talep ve diğer kayıtların saklanması, **NATRO** tarafından takibinin ve yönetiminin yapılmasını sağlayan yönetim platformudur.

2.5. **Talep Kaydı:** Müşteri Paneli üzerinden veya Müşteri Hesabı'nda kayıtlı yetkili e-posta adresinden destek@natro.com adresine e-posta göndererek açılan kayıt, destek kaydı, talep, "ticket", bilet.

3. Natro SLAs Genel Hükümleri

NATRO hizmet kalitesinin standartlarını belirlemek amacı ile muhtelif web barındırma, sunucu kiralama ve Veri Merkezi servisleri için "Servis Seviyesi Sözleşmesini" ("Sözleşme") oluşturmuştur. İşbu Sözleşme kapsamında **NATRO** performans hedeflerini garanti ederek, bir performans hedefi yerine getirilmediğinde, hak sahibi Müşteri'nin hesabını kredilendirir. Eğer Natro SLAs Müşteri'nin bir SLA kredisi için hak sahibi olduğunu belirlerse, Müşteri işbu Sözleşme'de belirtilen şartları, tanımları ve her türlü muafiyet veya sınırlandırmaları kabul etmektedir.

3.1. SLA Sınırlandırmaları ve Muafiyet

NATRO aşağıda belirtilen nedenlerden dolayı belirtilen süre ve taahhütlerde meydana gelen aksamalardan sorumlu değildir:

3.1.1. Planlanmış periyodik bakım veya **NATRO**'nun zaman zaman üstlendiği onarımlar;

3.1.2. **NATRO** tarafından sağlanmayan servisler veya sistemler, enerji, donanım, elektrik tesisatı arıza veya yetersiz performansları,

- 3.1.3. Müşteri veya fiili kullanıcı tarafından yapılan ihmalkar davranış veya yanlış kullanımlar,
- 3.1.4. Müşteri sorumluluğundaki yazılımsal, donanımsal tüm konfigürasyon tabanlı hatalardan kaynaklanan sorunlar,
- 3.1.5. Web Site'nin görünümünü etkilemeyen ancak sadece FTP ve e-posta gibi web siteye erişimi etkileyen kesintiler,
- 3.1.6. Servis kesintileri, eksiklikler, bozulmalar veya gecikmeler:
 - **NATRO** tarafından sağlanmayan erişim hatları veya Müşteri tarafındaki cihazlarda,
 - Bir Servis Bileşeni bakım, onarım, değiştirme veya yeniden düzenleme amacıyla veya bir Müşteri isteğinin uygulanması için Servis'ten kaldırıldığı herhangi bir süre içinde,
- 3.1.7. Bazı programlama ortamlarının güvenilirliği ile ilişkili kesintiler,
- 3.1.8. Sunucu üzerindeki **NATRO**'nun kontrolü dışında çalışan servis, program veya uygulamalar,
- 3.1.9. **NATRO** tarafından öngörülemeyen veya **NATRO**'nun kontrolü dışında kaynaklanan nedenler,
- 3.1.10. Mücbir sebepler (Force Major),
 - Nakil vasıtalarının kaybı ve/veya hasar görmesi,
 - Hizmetin sağlanması için gerekli ekipmanın nakliye sırasında kaybı ve/veya hasara uğraması,
 - Türk veya ilgili ülke resmi makamlarının, yükümlülüklerin yerine getirilmesini geciktiren veya bunları imkansız kılan kararları, eylem veya işlemleri,
 - Grev, lokavt, avarya hali,
 - Deprem, savaş, abluka hali ile doğal afetler,
 - Tesisin kurulması ve işletilmesi için gerekli malzemenin kaybı, hasara uğraması veya ithal izinlerinin alınmaması ya da alınmış bulunan izinlerin iptal edilmesi hali,
 - Hizmetin sunulması ve yürütülmesine ilişkin izinlerin alınmaması veya alınan izinlerin iptal edilmesi hali

Eğer aynı olay veya durum **NATRO**'nun bir Servis'e uygulanabilir birden fazla SLA'ı sağlayamamasına neden olursa, Müşteri sadece bir SLA altında kredi alma hakkına sahip olacaktır.

Eğer Müşteri ve **NATRO** bu SLA'ye bağlı Servis Bileşenini etkileyen aynı kesinti, eksiklik, bozulma veya gecikmeler için başka bir çözümde anlaşma sağlamışlar ise Natro SLAs geçerli değildir.

Alternatif Servisin Kullanılması

Eğer Müşteri kesinti süresi içerisinde başka bir servis kullanmayı seçerse, Müşteri kullandığı alternatif Servis için ilgili servis bedellerini ödemekle yükümlüdür, bu durumda Natro SLAs geçerli olmayacaktır.

4. Natro Servis Seviyesi Garantileri (SLAs)

4.1. Servis Sürekliliği Garantileri – SLA 1

4.1.1. Web Sitesi Barındırma Servisi SLA

Kapsam

NATRO Web Site Erişilebilirliği, **NATRO** sunucuları üzerinden sağlanan Web Sitesi Barındırma (Web Hosting) Servisine ilişkin sürekliliği kapsamaktadır. Bu SLA ile **NATRO**, Müşteri'ye ait web sayfalarının (web sitesi) barındırıldığı sunucuların erişilebilirliğini, çalışabilirliğini taahhüt etmektedir.

Servis Sürekliliği Süreci

NATRO servis sürekliliği kapsamında, Natro web sunucuları performans hedefi aşağıdaki “Natro Web Site Erişilebilirliği SLAs” tablosunda belirlenmiştir. **NATRO** bu SLA ile genel olarak aylık %99.74 web sunucu erişilebilirliğini, sunucu üzerindeki işletim sisteminin çalışabilirliğini taahhüt etmektedir. “Web Site Erişilebilirliği” oranı Natro web sunucularının IP omurgası üzerinden erişime müsait olarak, bağlı oldukları switch portu üzerinden geçen IP trafiğin sürekliliği kapsamında ölçülerek **NATRO** tarafından hesaplanmaktadır.

Sunucu üzerinde çalışan servis, uygulama veya üçüncü parti yazılımların çalışabilirlikleri ile süreklilikleri bu ölçüme dahil değildir. İşletim Sistemi sürekliliği oranı aylık olarak **NATRO** tarafından hesaplanmaktadır.

Natro Web Site Erişilebilirliği SLAs Tablosu			
Performans Hedefi %99.74	İşletim Sistemi		
Sunucu Erişilebilirliği	99.74% - 95%	%94.9 - %90	%90 altı
Kredi	Kredisiz	25%	50%

Çözüm Süreci

Eğer “Web Site Erişilebilirliği” belirlenen performans hedefinin altına düşerse, Müşteri belirtilen oranlarda servis seviyesi kredisini almaya hak kazanır. Servis kredisi talebi süreci **Madde 5’de** tanımlanmıştır.

4.1.2. Kiralık Sunucu Barındırma Servisleri SLAs

Kapsam

Kiralık Sunucu Hizmetlerinde Erişilebilirlik garantisi Natro Veri Merkezi Erişilebilirliği SLA’i altında verilmektedir. Bu kapsamda **NATRO** aylık %99,74 Veri Merkezi Erişim sürekliliği taahhüdü ile Veri Merkezi’nde barındırılan kiralık sunucularına erişim ve servis sürekliliğini de taahhüt etmektedir. Ek olarak bu SLA ile **NATRO**, **NATRO** tarafından sağlanan kiralık fiziksel sunucularda (dedicated server) donanımsal bir arızanın olması durumunda altı (6) saat içerisinde “Donanım Değişim” garantisini de vermektedir.

Servis Sürekliliği Süreci

NATRO servis sürekliliği kapsamında, Sanal Fiziksel Sunucu (VDS), Paylaşımlı Sunucu (VPS) ve Fiziksel Sunucu Kiralama (Dedicated Server) Servisleri performans hedefi aşağıdaki “Natro Sunucu Erişilebilirliği SLAs” tablosunda belirlenmiştir.

Planlanmış veya duyurulmuş bakım süresi sırasında oluşabilecek erişim kesintileri ölçümlere dahil değildir.

Natro Sunucu Erişilebilirliği SLAs Tablosu		
Performans Hedefi %99.74	Erişilebilirlik (%)	
Sunucu Erişilebilirliği	Veri Merkezi Erişilebilirliği SLA	
Kredi		
Performans Hedefi 6 sa.	Donanım Değişim Süresi (sa.)	
Donanım Garantisi	0 – 6 sa.	> 6 sa.
Kredi	Kredisiz	%10

Çözüm Süreci

Eğer “Sunucu Erişilebilirliği” belirlenen performans hedefinin altına düşerse, Müşteri belirtilen oranlarda servis seviyesi kredisini almaya hak kazanır. Servis kredisi talebi süreci **Madde 5**'de tanımlanmıştır.

4.1.3. Veri Merkezi Erişilebilirliği

Kapsam

NATRO Veri Merkezi Erişilebilirliği, Veri Merkezi'nde bulunan **NATRO** Omurgası uç cihazlarının IP Omurgası üzerinden erişime müsait olarak, bu erişimin sürekliliğini ve sağlanabilirliğini ifade etmektedir. **NATRO** Veri Merkezi'nde barındırılan Müşteri'ye ait Sunuculara ilişkin “Fiziksel Sunucu Barındırma (Co-location Server) Hizmeti” sunucu erişilebilirliği bu SLA kapsamındadır.

Ağ Erişilebilirliği Süreci

NATRO servis sürekliliği kapsamında, Natro Veri Merkezi Servisleri performans hedefi aşağıdaki “Natro Veri Merkezi Erişilebilirliği SLA” tablosunda belirlenmiştir. **NATRO** bu SLA ile genel olarak aylık %99,74 Veri Merkezi erişim sürekliliğini taahhüt etmektedir. Ağ Erişilebilirliği oranı **NATRO** Omurgası uç cihazları üzerinden geçen IP trafiğinin sürekliliği kapsamında ölçülerek **NATRO** tarafından hesaplanmaktadır. Planlanmış veya duyurulmuş bakım süresi sırasında oluşabilecek erişim kesintileri ölçüme dahil değildir.

Natro Veri Merkezi Erişilebilirliği SLA Tablosu			
Performans Hedefi %99.74	Ağ Erişilebilirliği (%)		
	%99.74 - %99.50	%99.49 - %99.25	%99.25 - %99.00
Kredi	Kredisiz	%10	%25

Çözüm Süreci

Eğer “Veri Merkezi Erişilebilirliği” belirlenen performans hedefinin altına düşerse, Müşteri belirtilen oranlarda servis seviyesi kredisini almaya hak kazanır. Servis kredisi talebi süreci **Madde 5**'de tanımlanmıştır.

4.2. Müşteri Destek Servisi Garantisi –SLA 2

Kapsam

NATRO Müşteri Hizmetleri ile tüm müşterilerine belirli kapsamlarda destek servisi sağlamaktadır. Bu servis ile Müşteri, 365 gün, 7/24, Müşteri Paneli üzerinden veya sistemde tanımlı yetkili e-posta adresinden destek@natro.com adresine e-posta göndererek veya 90 212 213 1213 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri'ne ulaşarak talebini iletebilir ("TALEP KAYDI") ve destek isteğinde bulunabilir. **NATRO** bu SLA ile Müşteri'ye ait Talep Kayıtlarının belirlenen süre içerisinde değerlendirilmesini garanti etmektedir.

Garanti Süreci

Kayda alınan ve/veya açılan Talep'in incelenip, değerlendirilmesine ilişkin performans hedefi aşağıdaki "Natro Destek Servisi SLA" tablosunda belirlenmiştir. Talep Kaydı cevaplama süresi **NATRO** tarafından "Natro CRM" raporları ile belirlenerek aylık olarak hesaplanmaktadır.

NATRO'nun kontrolü dışında meydana gelebilecek aksaklıklardan dolayı Müşteri Hizmetleri'nin yoğun olabileceği durumlarda ilgili süre talep kaydı cevaplama süresi hesaplanmasına dahil edilmez, ve bu süre SLA kapsamında değildir.

Natro Destek Servisi SLA Tablosu		
Performans Hedefi	"Talep Kaydı" Cevaplama Süresi (sa)	
	6 sa.	0 sa. – 6 sa.
Kredi	Kredisiz	5%

Çözüm Süreci

Eğer "Destek Servisi Garantisi" belirlenen performans hedefinin altına düşerse, Müşteri belirtilen oranlarda servis kredisini almaya hak kazanır. Servis kredisi talebi süreci **Madde 5**'de tanımlanmıştır.

5. Servis Sürekliliği Garantisi Süreci

Müşteri, bir performans hedefinin yerine getirilmediğini tespit ettiği anda, hatanın kendi açısından, internet servis sağlayıcısından veya kendisinden kaynaklanmadığını tespit ettiği anda, servis kredisi hakkı için,

- Web sitesine erişemediği tüm zamanlarda,
- Sunucuya erişemediği tüm zamanlarda,
- Veri Merkezine erişemediği tüm zamanlarda,

Natro Müşteri Hizmetleri ile direkt iletişime geçmek suretiyle veya en geç 3 gün (72 saat) içerisinde gerekli bildirimleri yapmakla sorumludur. İlgili bildirim mutlaka bir "talep" kaydı ile yapılmalıdır. Sistem üzerinde bildirim ile ilgili herhangi bir talebin olmaması durumunda, Müşteri Natro SLA kapsamındaki Servis Kredisi hakkına sahip olmayacaktır. Bu durum bakımından **NATRO**'nun kayıtları kesin delil niteliği taşımaktadır.

Müşteri'nin talebi üzerine **NATRO**, sorunun **NATRO** kontrolünde olup olmadığını araştırır ve gerekli incelemeleri yaparak, eğer kredi uygulanacak ise, kesintinin seviyesini hesaplayacaktır. **NATRO**, Müşteri'nin sistemde tanımlı yetkili e-posta adresine isteğinin durumu, kesintinin süresi ve uygulanabilir herhangi bir SLA kredisi olup olmayacağı hakkında bilgi gönderecektir. Uygulanabilir SLA kredisi olması durumunda; **NATRO**, ilgili hizmetin "Hizmet Süresi" kapsamında "Aylık" hizmet bedelinin ilgili oranlar dahilinde belirli tutarını bir sonraki ay Müşteri Hesabına kredilendirecektir. Aylık



dışında farklı bir hizmet süresinin olması durumunda da dahi, ilgili Hizmet Siparişinde belirtilen Toplam Hizmet Tutarı'nın "Aylık Bedeli" üzerinden kredilendirme yapılır.

6. Online Bilgi

NATRO IP Omurgası trafik raporları Site üzerinden Müşteri'ye sağlanmaktadır.

7. Servis Kredileri

Natro SLAs kapsamındaki kredi sadece **NATRO** ürün ve hizmetlerini satın almak için kullanılabilir. Ayrıca, Servis kredisi hakkı için Müşteri Hesabı iyi durumda ve itibarlı olmalıdır.

Müşteri'nin hizmet süresi boyunca hak edebileceği yukarıda belirtilen SLA'ler kapsamındaki toplam kredi tutarı, Müşteri'nin almış olduğu hizmet bedelini aşamaz.

8. İletişim ve Bildirimler

Müşteri, Natro SLA kapsamında tüm bildirimlerini bir talep kaydı ile iletmekle yükümlüdür. Ayrıca Müşteri destek isteği ve takibi için 7 gün, 24 saat 212 2131213 Müşteri Hizmetleri numarasından talebini iletebilir.