

Hizmet Kesintisi & Bakım Politikası

1. Genel Hükümler

Bu politika, Atak Domain tarafından sunulan tüm hizmetlerde oluşabilecek planlı bakım çalışmaları, acil müdahaleler, altyapı arızaları ve bu süreçlerin müşteri hizmetlerine etkisini düzenlemek amacıyla oluşturulmuştur.

Politika; alan adı, hosting, DNS, e-posta, SSL, API, güvenlik ve diğer tüm hizmetleri kapsar. Bu politika, Atak Domain'in **SLA – Hizmet Düzeyi Garantisi**, **Genel Hizmet Şartları** ve **Teknik Kısıtlamalar Sözleşmesi** ile birlikte uygulanır.

2. Tanımlar

Bu politika kapsamında kullanılan terimler:

- **Hizmet kesintisi (Outage):** Hizmetin kısmen veya tamamen erişilemez olduğu dönem.
- **Planlı bakım:** Önceden duyurulan ve sistem iyileştirmesi, güncellemesi veya altyapı optimizasyonu amaçlı yapılan teknik işlemler.
- **Acil bakım:** Sistem güvenliği, performans veya sürekliliği tehlikeye atan durumlarda önceden duyuru yapılamayan müdahaleler.
- **Degradasyon:** Hizmet çalışıyor olsa bile performans seviyesinin düşmesi.
- **SLA:** Hizmet seviyesini garanti eden süreklilik taahhüdü.

1

3. Hizmet Sürekliliği ve Sorumluluk

Atak Domain;

- sistemlerin yüksek erişilebilirlikte çalışması,
- veri güvenliğinin korunması,
- müşteri verilerinin kaybolmaması,
- kesinti sürelerinin minimuma indirilmesi

konularında gerekli tüm teknik ve operasyonel tedbirleri alır.

Ancak; internet altyapısı, global DNS otoriteleri, üst seviye domain kayıt operatörleri (registry), veri merkezi kaynaklı problemler veya üçüncü taraf servis sağlayıcıları nedeniyle yaşanan kesintiler **Atak Domain'in tam kontrolü dışında** kabul edilir.

4. Planlı Bakım Çalışmaları

4.1 Duyuru Süresi

Atak Domain, planlı bakım çalışmaları için müşterilere genellikle **en az 24 saat önce** bildirim yapar.

Yoğun veya kritik bakım çalışmaları için duyuru süresi **72 saate kadar** çıkartılabilir.

4.2 Bildirim Kanalları

Duyurular aşağıdaki yollarla yapılabilir:

- müşteri panelinde bildirim
- e-posta bilgilendirmesi
- durum sayfası duyurusu (status page)
- web sitesinde teknik duyurular bölümü

4.3 Planlı Bakımın İçeriği

Planlı bakım çalışmaları aşağıdakileri kapsayabilir:

- sunucu güncellemeleri
- güvenlik yamaları
- ağ altyapısı iyileştirmeleri
- donanım değişikliği
- veri tabanı bakımı
- DNS yapılandırma optimizasyonu

2

Planlı bakım süresince hizmette kesinti veya performans düşüklüğü yaşanabilir.

5. Acil Bakım Çalışmaları

Aşağıdaki durumlar acil bakım kapsamına girer:

- siber saldırılar (DDoS, exploit girişimleri)
- firmware/hardware arızaları
- kritik güvenlik açığının tespiti
- veri merkezi altyapı sorunları
- yüksek riskli performans bozulmaları

Acil bakım çalışmaları **önceden duyurulmadan** yapılabilir.

Atak Domain, mümkün olan en kısa süre içinde müşterilere bilgi verir.

6. Beklenmeyen Hizmet Kesintileri

Beklenmeyen kesintiler aşağıdaki nedenlerle oluşabilir:

- veri merkezi elektrik, ağ veya soğutma arızaları
- fiber hat kopuklukları
- global DNS yönlendirme sorunları
- registry kaynaklı sorunlar
- API sağlayıcı arızaları
- doğal afet, yangın, sel, deprem
- internet trafiğinde olağanüstü durumlar

Bu durumlarda Atak Domain:

1. sorunu tespit eder,
2. müdahale eder,
3. durum güncellemeleri paylaşır.

7. Müşteri Bilgilendirme Süreci

Kesinti veya bakım durumlarında müşterilere aşağıdaki bilgiler sağlanır:

- kesintinin türü
- etkilenen hizmetler
- tahmini çözüm süresi
- teknik ekip tarafından yapılan işlemler
- kesinti sonrası sonuç raporu (gerekirse)

3

Bilgilendirme e-posta, panel bildirimi veya durum sayfası üzerinden yapılabilir.

8. Sorumluluk Sınırlamaları

Bu politika kapsamında Atak Domain aşağıdaki durumlardan sorumlu tutulamaz:

- müşterinin yaptığı yanlış yapılandırmalar
- üçüncü taraf yazılım hataları
- kontrolü dışındaki global DNS problemleri
- registry arızaları ve planlı bakım çalışmaları
- müşterinin kullanım aşımından kaynaklanan çökmeler
- dış kaynaklı saldırılar nedeniyle oluşan kesintiler

Bu hususlar, **SLA Sözleşmesi** ve **Teknik Kısıtlamalar Sözleşmesi** ile uyumludur.

9. Hizmetin Geri Yüklmesi

Kesinti çözümü tamamlandıktan sonra Atak Domain;

- hizmetin stabil çalıştığını doğrular,
- müşterilerin veri bütünlüğünü kontrol eder,
- gerekli durumlarda ek düzeltme çalışmaları yapar.

Herhangi bir veri kaybı yaşanırsa, **Müşteri yedek alma yükümlülüğü** geçerlidir (Yedekleme Politikası ile uyumlu).

10. SLA Kapsamı

Bu politika SLA'dan bağımsız değildir.

SLA kapsamında tazminat hakkı doğması için:

- kesintinin Atak Domain kaynaklı olması
- planlı bakım kapsamında olmaması
- müşterinin ödemelerinin tam olması
- sözleşme koşullarının ihlal edilmemesi

gerekir.

11. Veri Merkezi ve Üçüncü Taraf Sağlayıcılar

Atak Domain, yüksek güvenliqli veri merkezleri ve global servis sağlayıcılarla çalışır. Ancak:

- donanım arızaları
- upstream network kesintileri
- üçüncü taraf API arızaları
- registry operasyon sorunları

tamamen Atak Domain kontrolünde değildir.

Buna rağmen Atak Domain gerekli müdahaleleri yapmakla yükümlüdür.

12. Politika Değişiklik Hakkı

Atak Domain, teknik gelişmeler, yasal gereklilikler veya altyapı değişikliklerine bağılı olarak bu politikayı güncelleme hakkını saklı tutar.

Güncellenmiş politika web sitesinde yayınlandığı andan itibaren yürürlüğe girer.