

NODE101 TEKNOLOJİ ANONİM ŞİRKETİ

STANDART RPC HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜTLERİ (SLA)

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. İşbu Hizmet Seviyesi Taahhütleri (“SLA”), Node101 Teknoloji Anonim Şirketi (“Node101”) tarafından sunulan RPC (Remote Procedure Call / Uzaktan İşlem Çağrısı) hizmetlerine (“Hizmet”) ilişkin standart hizmet seviyelerini, erişilebilirlik taahhüdünü, bakım koşullarını ve hizmet seviyesi ihlali halinde uygulanacak servis kredilerini düzenlemektedir.

1.2. İşbu SLA, Kullanıcı tarafından satın alınan Hizmet paketi bakımından Site’de veya sipariş sırasında farklı bir hizmet seviyesi belirtilmediği sürece uygulanır.

1.3. İşbu SLA, Node101 RPC Hizmetleri Kullanım Koşulları ve uygulanabilir olduğu ölçüde Mesafeli Satış Sözleşmesi ile birlikte uygulanır.

2. TANIMLAR

İşbu SLA kapsamında;

“Erişilebilirlik (Uptime)”, Hizmet’in ilgili ölçüm dönemi içerisinde Kullanıcı tarafından kullanılabilir olduğu süreyi;

“Kesinti (Downtime)”, Node101’in kontrolü altında bulunan RPC altyapısından kaynaklanan ve Hizmet’in Kullanıcı tarafından kullanılamamasına neden olan süreyi;

“Planlı Bakım”, Node101 tarafından önceden planlanan bakım, güncelleme veya altyapı çalışmalarından kaynaklanan hizmet kesintilerini;

“Hariç Tutulan Kesinti”, Madde 4 kapsamında Erişilebilirlik hesabına dahil edilmeyen kesintileri;

“Servis Kredisi”, Node101’in Erişilebilirlik Taahhüdü’nü sağlayamaması halinde, Kullanıcı’nın gelecek dönem Hizmet bedeline mahsup edilmek üzere tanımlanan krediyi

ifade eder.

3. ERİŞİLEBİLİRLİK TAAHHÜDÜ

3.1. Node101, Hizmet için her takvim çeyreğinde **%99,00 Erişilebilirlik** sağlamayı hedefler ve taahhüt eder.

3.2. Erişilebilirlik aşağıdaki şekilde hesaplanır:

$$\text{Erişilebilirlik (\%)} = \left[\frac{\text{Toplam Ölçüm Süresi} - \text{Kesinti Süresi}}{\text{Toplam Ölçüm Süresi}} \right] \times 100$$

Hariç Tutulan Kesintiler, Kesinti Süresi hesabına dahil edilmez.

3.3. Erişilebilirlik hesabında ilgili takvim çeyreğinin fiili toplam süresi esas alınır. Sabit bir azami kesinti süresi uygulanmaz.

3.4. Kullanıcı tarafından satın alınan pakette daha yüksek veya farklı bir Erişilebilirlik seviyesi belirtilmiş olması halinde, ilgili paket için belirtilen hizmet seviyesi uygulanır.

4. HARIÇ TUTULAN KESİNTİLER

Aşağıdaki durumlardan kaynaklanan kesintiler Erişilebilirlik hesabında Kesinti olarak değerlendirilmez:

- a) Planlı Bakım;
- b) acil güvenlik müdahaleleri, kritik güvenlik açıkları veya Hizmet'in bütünlüğünün korunması amacıyla gerçekleştirilmesi zorunlu çalışmalar;
- c) desteklenen blok zinciri ağında meydana gelen kesinti, yavaşlama, fork, reorganization, protokol değişikliği, konsensüs problemi veya Node101'in kontrolü dışındaki sair ağ olayları;
- ç) Kullanıcı'nın sistemleri, yazılımı, donanımı, internet bağlantısı, entegrasyonu, yapılandırması veya API kullanımından kaynaklanan sorunlar;
- d) üçüncü taraf internet, telekomünikasyon, veri merkezi, bulut, altyapı veya diğer hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan ve Node101'in makul kontrolü dışında bulunan kesintiler;
- e) Kullanıcı'nın satın aldığı pakete ilişkin kullanım, trafik veya rate limitlerini aşması;
- f) Kullanıcı'nın Kullanım Koşulları'na aykırı faaliyeti nedeniyle Hizmet'in sınırlandırılması veya askıya alınması;
- g) Node101'in kontrolü dışında gerçekleşen siber saldırılar veya benzeri kötü niyetli üçüncü taraf müdahaleleri; ve
- ğ) mücbir sebep halleri.

5. PLANLI BAKIM

5.1. Node101, Hizmet'in güvenliği, performansı, sürekliliği veya geliştirilmesi amacıyla Planlı Bakım gerçekleştirebilir.

5.2. Hizmet'i esaslı şekilde etkileyebilecek Planlı Bakımlar hakkında Kullanıcı'ya, makul ölçüde mümkün olması halinde, **en az kırk sekiz (48) saat önceden** bildirim yapılır.

5.3. Acil güvenlik müdahaleleri ve Node101'in makul kontrolü dışında gelişen olaylar bakımından önceden bildirim yükümlülüğü uygulanmaz.

5.4. Node101, Planlı Bakımların Hizmet üzerindeki etkisini makul ölçüde azaltmak için gerekli tedbirleri alır.

6. DESTEK VE KRİTİK OLAYLAR



6.1. Kullanıcı, Hizmet'e ilişkin teknik destek taleplerini Node101 tarafından belirtilen destek kanalları üzerinden iletebilir.

6.2. Hizmet'in tamamen erişilemez hale gelmesi veya Hizmet'in esaslı fonksiyonlarının Kullanıcı tarafından kullanılamaması **Kritik Olay** olarak değerlendirilir.

6.3. Node101, Kritik Olay bildirimlerini öncelikli olarak değerlendirir ve sorunun niteliği ile teknik koşullar dikkate alınarak makul olan en kısa sürede müdahaleye başlar.

6.4. Kullanıcı tarafından satın alınan pakette belirli bir destek veya müdahale süresi taahhüt edilmiş olması halinde ilgili paket koşulları uygulanır.

7. SERVİS KREDİSİ

7.1. Node101'in ilgili takvim çeyreğinde Madde 3 kapsamında uygulanabilir Erişilebilirlik Taahhüdü'nü sağlayamaması halinde Kullanıcı, ilgili çeyrekte ödediği Hizmet bedelinin **%10'u oranında Servis Kredisi** talep edebilir.

7.2. Servis Kredisi nakden ödenmez ve Kullanıcı'nın takip eden Hizmet döneminde doğacak ücretlerine mahsup edilir.

7.3. Kullanıcı'nın Servis Kredisi talebini, ilgili hizmet seviyesi ihlalinin gerçekleştiği takvim çeyreğinin sona ermesinden itibaren **otuz (30) gün içerisinde** sales@node101.io adresine yazılı olarak iletmesi gerekir.

7.4. Talepte, mümkün olduğu ölçüde, ilgili Hizmet, kesintinin tarihi ve saati ile Kullanıcı'nın talebini destekleyen bilgiler belirtilmelidir.

7.5. Node101, talebi kendi sistem kayıtları ve teknik ölçümleri üzerinden değerlendirir. SLA ihlalinin doğrulanması halinde Servis Kredisi Kullanıcı'nın hesabına tanımlanır.

7.6. Aynı olay nedeniyle birden fazla Servis Kredisi uygulanmaz.

7.7. Servis Kredisi, ilgili hizmet seviyesi ihlaline ilişkin olarak SLA kapsamında sağlanan sözleşmesel telafi mekanizmasıdır. Kullanıcı'nın yürürlükteki emredici mevzuat uyarınca sözleşmeyle sınırlandırılması veya ortadan kaldırılması mümkün olmayan hakları saklıdır.

8. KULLANICININ İŞ SÜREKLİLİĞİ SORUMLULUĞU

8.1. Kullanıcı, Hizmet'in kendi faaliyetleri bakımından taşıdığı önem ve risk seviyesine uygun yedeklilik, failover, monitoring ve iş sürekliliği tedbirlerini almakla sorumludur.

8.2. Özellikle kritik veya production seviyesindeki kullanımlarda Kullanıcı'nın tek bir RPC hizmet sağlayıcısına bağımlılık yaratmayacak bir sistem mimarisi oluşturması tavsiye edilir.

8.3. Kullanıcı'nın yeterli yedeklilik veya iş sürekliliği tedbirlerini almaması, Node101'in işbu SLA kapsamında açıkça üstlendiği Erişilebilirlik Taahhüdü'nü genişletmez.

9. GENEL HÜKÜMLER



9.1. İşbu SLA, Node101'in Hizmet'e ilişkin standart hizmet seviyesi taahhütlerini düzenlemekte olup Node101'in belirli bir altyapı, yazılım, monitoring aracı, veri merkezi, bulut sağlayıcısı veya teknik mimariyi kullanmaya devam edeceğine ilişkin bir taahhüt teşkil etmez.

9.2. Node101, Hizmet'in güvenliğini, performansını veya teknolojik gelişmelere uyumunu sağlamak amacıyla kullandığı teknik altyapı ve yöntemlerde değişiklik yapabilir; ancak bu değişiklikler Kullanıcı tarafından satın alınmış ve yürürlükte bulunan Hizmet'e ilişkin uygulanabilir Erişilebilirlik Taahhüdünü azaltmaz.

9.3. İşbu SLA ile Kullanım Koşulları veya Mesafeli Satış Sözleşmesi arasında hizmet seviyesine ilişkin bir çelişki bulunması halinde, hizmet seviyesi bakımından işbu SLA hükümleri uygulanır.

9.4. Node101, gelecekte sunulan Hizmet paketleri bakımından farklı SLA seviyeleri belirleyebilir. Mevcut aboneliklere ilişkin kazanılmış hizmet seviyeleri, yürürlükteki sözleşme ve mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere korunur.

Yürürlük Tarihi: 17.08.2026

