SERVİS/DESTEK SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ
SERVİCE/SUPPORT LEVEL AGREEMENTS (SLA)

1 – TARAFLAR

1.1. Bu sözleşme hizmet sağlayıcısı olan ALASTYR TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. (Bundan sonra "ALASTYR" olarak anılacaktır) ile www.alastyr.com (Bundan sonra "Site" olarak anılacaktır) üzerinde Yeni müşteri kaydı yapmak suretiyle bilgilerini sisteme kayıt ettirmiş olan Kişi veya Kurum (Bundan sonra "Müşteri" olarak anılacaktır) arasında SLA (Servis Seviyesi Sözleşmesi – Service Level Agreements) hizmetinin aşağıda belirtilecek maddeler ve koşullar ile Site üzerinde bu sözleşmeye vereceği onay, veya bu sözleşme ile ilgili hizmeti sipariş edip aktif ettirmesi ile imza altına alınmış sayılacaktır.

Sözleşme maddelerinde ALASTYR ve Müşteri tek başına "Taraf" veya müştereken "Taraflar" olarak anılacaktır.

1.2. Taraflar iş bu sözleşmede yazılı bilgilerin doğruluğunu beyan, kabul ve taahhüt ederler.

2 – KAPSAM

2.1. İşbu sözleşme, ALASTYR tarafından sunulan muhtelif hizmetlerin müşteriye sağlanması esnasında verilecek ek servis ve teknik destek hizmetlerinin taahhütlerine ilişkin, usul ve esasları belirlemektedir.

Servis Seviyesi Sözleşmesi, ALASTYR ile aktif bir hizmeti bulunan tüm müşterileri kapsamaktadır. Standart (ücretsiz) SLA şartları tüm aktif hizmetler için geçerlidir; Madde 5.4'te belirtilen ek Destek Servisi Hizmetleri ise yalnızca ilgili SLA paketini satın almış müşteriler için geçerlidir. ALASTYR ve Müşteri bu sözleşmedeki taahhüt hükümleri ile bağlıdır.

2.2 Bu SLA sözleşmesi Site'ye üye olunurken veya sipariş verilirken onaylanan diğer sözleşmelere ek bir sözleşmedir ve kullanılan hizmet veya servis ile ilgili ana sözleşme şartlarının bağlayıcı olduğu ve ilgili ana sözleşmelere ek niteliği taşıdığı taraflar tarafından kabul edilmiştir.

3 – TANIMLAR

3.1 SLA, Service Level Agreements, Servis Seviyesi Sözleşmesi, Destek Seviye Anlaşması, Support Level Agreement Müşteri'nin ALASTYR üzerinden satın aldığı hizmetlere verilecek hizmetlerin sürekliliği ve kalitesinin korunmasını amaçlayan taahhütlerdir.

3.2 Müşteri Hesabı, Müşteri'nin Site üzerinde gerekli iletişim bilgilerini girerek oluşturduğu kullanıcı hesabıdır, bu hesap üzerinden Müşteri, kendine ayrılmış yönetim ekranında hizmetlerini kullanabilir/yönetebilir, bilgilerini güncelleyebilir, her Müşteri için ayrı olan özel bir hesap yönetim alanıdır.

3.3 Destek Bileti, Müşteri'nin hizmetleri ve servisleri ile ilgili ALASTYR ile iletişime geçebileceği yazılı olarak kaydı tutulan talep kayıtlarıdır, bütün destek hizmetleri Müşteri'nin oluşturacağı destek biletine istinaden uygulanır ve aynı platform üzerinden Müşteri'ye yanıt verilir.

3.4 Destek Servisi Hizmetleri, ALASTYR'ın sunduğu standart ve ücretsiz SLA şartlarına ek olarak satın alınabilen, satın alınan servisin niteliği ve niceliğine göre Madde 5.4'te verilmiş tabloya istinaden ALASTYR tarafından Servis garantisi ve Destek hizmetlerinin kapsamıdır.

4 – GENEL HÜKÜMLER

ALASTYR, hizmet ve servislerini Müşteri'ye sağlarken hizmet kalitesi ve standartlarını göz önünde bulundurarak bu sözleşmeyi oluşturmuştur. ALASTYR aşağıda belirtilecek hedefler doğrultusunda hizmet kalitesi taahhüdü sunar, bu hedefler yerine getirilmediğinde Müşteri'ye yine aşağıda belirtilen şart ve taahhütlerde telafi sağlanır, Müşteri işbu sözleşmede belirtilen şartları, taahhütleri, tanımları ve her türlü muafiyet veya sınırlandırmaları kabul etmektedir.

ALASTYR, aşağıda belirtilen sebeplerle verilen süre ve taahhütlerde oluşabilecek aksamalardan sorumlu değildir,

4.1 ALASTYR tarafından planlanmış periyodik sistem bakımları,

4.2 ALASTYR tarafından sağlanmayan servisler veya sistemler, enerji, soğutma, donanım, elektrik tesisatı arızası, yazılım hataları veya yetersiz performansları,

4.3 Müşteri veya yetkilendirdiği kişilerce yapılabilecek hatalı kullanımlar veya ihmal edilen durumlar,

4.4 Müşteri sorumluluğunda bulunan donanımsal, yazılımsal tüm konfigürasyon tabanlı, sistemin çalışmasını etkileyebilecek hatalardan kaynaklanan sorunlar,

4.5 Web Sitesi'nin erişimini etkilemeyen ancak sadece ftp ve e-posta gibi arka plan servislerinde oluşabilecek kesintiler,

4.6 ALASTYR tarafından dışarıdan alınan servislerde oluşabilecek kesintiler, eksiklikler veya gecikmeler ;

- ALASTYR tarafından sağlanmayan erişim hatları veya Müşteri tarafında kullanılan erişim veya cihazlar,
- Müşteri tarafından veya talep halinde ALASTYR tarafından hizmetin veya servisin üzerinde yapılacak değiştirme, onarım, bakım, yeniden düzenleme amacıyla çalışmalar,

4.7 Kullanılacak servis veya hizmetin oluşturulmasında kullanılan programlama dillerinde teknoloji değişikliğinden veya ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarından dolayı oluşabilecek kesintiler,

4.8 Müşteri servisi veya hizmeti üzerinde çalıştırılan servisler, programlar veya uygulamalar,

4.9 Mücbir sebepler, tarafların kontrolü ve iradesi dışında gelişen ve makul denetim gücü dışında kalan ve tarafların işbu sözleşme ile yüklendiği borçlarını yerine getirmelerini engelleyici ve/veya geciktirici, önceden tahmin edilmesi mümkün olmayan, aşağıda sayılanlarla sınırlı olmamak kaydı ile;

- Deprem, yangın, sel, doğal afet v.b
- Savaş, iç savaş, terör eylemleri v.b.
- Oluşabilecek elektronik hata ve arızalar
- Periyodik bakımlar veya iyileştirme çalışmaları (Periyodik bakımlar planlı bir şekilde en az 4 gün öncesinden duyurularak yapılır, acil müdahale gerektiren veya güvenlik sorunu oluşturulan durumlarda haber vermeksizin anlık olarak uygulanabilir)
- Telekomünikasyon hatlarında meydana gelebilecek kesinti ve arızalar, ağ saldırıları, ağ yoğunluğu veya diğer arızaların meydana gelmesi
- Grev, lokavt, avarya hali,
- Türk veya ilgili ülke resmi makamlarının, yükümlülüklerin yerine getirilmesini geciktiren veya bunları imkansız kılan kararları, eylem veya uygulamaları.

4.10 Müşteri kesinti süresi içinde başka bir servis kullanmayı seçerse (farklı bir noktadaki yedeği v.b), kullandığı alternatif servis için ilgili servis bedellerini ödemekle yükümlüdür, bu durumda SLA taahhütleri geçerli olmayacaktır.

5 – ALASTYR SLA HİZMET KAPSAMLARI

5.1 Web Sitesi Barındırma Servisleri

5.1.1 ALASTYR, paylaşımlı barındırma servislerini kapsamaktadır (web hosting, bayi hosting, email hosting, seo hosting, cms hosting, hazır site hosting, kurumsal hosting). Müşteri'ye ait hizmetlerin barındırıldığı ALASTYR'a ait sunucuların erişilebilirliği ile çalışılabilirliğini taahhüt etmektedir.

5.1.2 Servis sürekliliği kapsamında, ALASTYR paylaşımlı hosting web sunucularının erişilebilirlik hedefi aşağıdaki tabloda bulunmaktadır. Paylaşımlı sunuculardaki web servislerinin erişilebilirlik oranı ALASTYR sunucularının network altyapısı üzerinden erişime müsait olarak, bağlı oldukları switch portu üzerinden geçen IP trafiğinin sürekliliği kapsamında ölçülerek ALASTYR tarafından hesaplanır.

Erişilebilirlik Hedefi %99.9 (aylık)	**ALASTYR WEB Site Erişilebilirliği SLA Tablosu**	
Aylık Erişilebilirlik	%99.9 ve üzeri	%99.9'un altı
Telafi	Telafi yok	O ay yaşanan toplam kesinti süresinin 3 katı ücretsiz ek hizmet süresi (en fazla 1 aylık hizmet süresi)

5.1.3 Eğer erişilebilirlik belirtilen hedefin altında kalırsa ilgili tabloya göre Müşteri telafi almaya hak kazanır. Telafinin talep süreci ve şartları 6. Madde'de belirlenmiştir.

5.2 Kiralık ve Sanal Sunucu Barındırma Servisleri

5.2.1 Sunucu tabanlı hizmet ve servislerde erişilebilirlik hedefi Veri Merkezi Erişilebilirliği altında verilmektedir. ALASTYR aylık %99.9 Veri Merkezi Erişim sürekliliği taahhüdü ile Veri Merkezi'nde barındırılan kiralık sunucularına erişim ve servis sürekliliğini de taahhüt etmektedir. Bu SLA aynı zamanda ALASTYR tarafından sağlanan fiziksel sunucularda donanımsal bir arıza olması durumunda 12 saat içerisinde "Donanım Değişim" garantisi sunmaktadır.

5.2.2 Servis sürekliliği kapsamında, Fiziksel Sunucu, Kiralık Sunucu, Sanal Sunucu ve Bulut Sunucu hizmetleri için erişilebilirlik hedefi aşağıdaki tabloda bulunmaktadır.

Erişilebilirlik Hedefi %99.9 (aylık)	**ALASTYR Sunucu Erişilebilirliği SLA Tablosu**	
Aylık Erişilebilirlik	%99.9 ve üzeri	%99.9'un altı
Telafi	Telafi yok	O ay yaşanan toplam kesinti süresinin 3 katı ücretsiz ek hizmet süresi (en fazla 1 aylık hizmet süresi)
Donanım Değişim	En geç 12 saat	12 saati aşan değişimlerde sunucunun erişilemediği süre kesinti süresine dahil edilir

5.2.3 Eğer erişilebilirlik belirtilen hedefin altında kalırsa ilgili tabloya göre Müşteri telafi almaya hak kazanır. Telafinin talep süreci ve şartları 6. Madde'de belirlenmiştir.

5.3 Veri Merkezi Hizmetleri

5.3.1 ALASTYR Veri Merkezi'nde bulunan omurga ağ ekipmanlarının ip omurgası üzerinden erişime müsait olarak, bu erişimin sürekliliğini ve sağlanabilirliliğini ifade etmektedir. ALASTYR Veri Merkezi'nde barındırılan Müşteri'ye ait olan "Fiziksel Sunucu Barındırma (Co-Location)" hizmeti erişilebilirliği bu SLA kapsamındadır.

5.3.2 Servis sürekliliği kapsamında, erişilebilirlik hedefi aşağıdaki tabloda verilmiştir. ALASTYR network ekipmanlarının üzerinden geçen ip trafiğinin sürekliliği ölçülerek ALASTYR tarafından hesaplanır.

Erişilebilirlik Hedefi %99.9 (aylık)	**ALASTYR Veri Merkezi Erişilebilirliği SLA Tablosu**	
Aylık Erişilebilirlik	%99.9 ve üzeri	%99.9'un altı
Telafi	Telafi yok	O ay yaşanan toplam kesinti süresinin 3 katı ücretsiz ek hizmet süresi (en fazla 1 aylık hizmet süresi)

5.3.3 Eğer erişilebilirlik belirtilen hedefin altında kalırsa ilgili tabloya göre Müşteri telafi almaya hak kazanır. Telafinin talep süreci ve şartları 6. Madde'de belirlenmiştir.

5.4 Teknik Destek Servisi Hizmetleri

ALASTYR, standart olarak sunulan erişilebilirlik garantilerinden farklı olarak Müşteri tercihleri doğrultusunda ek ücret ile satın alınabilen teknik destek ve hizmet süre garantilerinin sunulduğu hizmet paketlerini Site üzerinde ilgili hizmetlerle satın alınabilecek şekilde listeler. İşbu sözleşmedeki Destek Servisi Hizmetleri bölümü bu ek ve ücretli olarak satın alınabilen hizmetlerin kapsam, işleyiş ve sınırlamalarını belirler.

5.4.1 Müşteri, ALASTYR'ın sunduğu standart SLA hizmeti dışında, satın almış olduğu hizmet/servise ek olarak sipariş esnasında veya servis/hizmeti kullanmaya devam ederken aşağıdaki tablo ve açıklamalarda özellikleri, kapsamları, sınırlamaları belirlenmiş ek hizmetleri sipariş edebilir, sipariş ve sipariş onayından sonra ek hizmetler yürürlüğe girer.

5.4.2 ALASTYR, Site üzerinden Müşteri'ye teknik destek hizmeti sunar, bu teknik destek hizmeti sadece yazılı bir şekilde Site üzerinde bulunan Müşteri'ye ayrılmış alandaki, "Teknik Destek Talep" oluşturma menüsünden ALASTYR'a iletilir ve ALASTYR aşağıdaki tablolarda ve açıklamalarda belirtilen hizmet süre ve garantilerine uygun şekilde talepleri karşılar.

5.4.3 Mücbir sebeplerden dolayı ortaya çıkabilecek veya ALASTYR'ın Site üzerinde yapacağı bakım ve iyileştirmelerden dolayı Teknik Destek Talep alanına erişimde yaşanabilecek aksaklık veya gecikmeler, ilgili talebin cevaplanma süresine dahil olmayacaktır.

5.4.4 ALASTYR tarafından aşağıdaki tablo ve açıklamalarında verilen süre garantileri ilgili Destek Talep'inin tamamen karşılanması ve istenilen desteğin tamamlanmasına ilişkin süre garantilerini ifade etmez, açılan Talep ile ilk değerlendirme/ilgilenmeye başlama süresini garanti eder. ALASTYR, makul gayret sarf ederek ilgili talebi sözleşmede belirtilen şartlar, tanımlar, ve her türlü muafiyet ve sınırlandırmalar dahilinde çözümleyecektir.

5.4.5 Destek Servisi Hizmetleri'nde belirtilen yanıt sürelerinin aşıldığı durumlarda Müşteri, 6. Madde'de belirtilen usulle bildirimde bulunabilir; ALASTYR bildirimi inceleyerek Müşteri'yi bilgilendirir.

6. SLA Hizmetleri Süreklilik Garantisi Süreci

6.1 Müşteri, herhangi bir SLA hedefinin aşıldığını tespit ettiği anda, öncelikle kendi ağ bağlantısını, internet servis sağlayıcısını ve erişimlerini kontrol etmelidir, eğer sadece ALASTYR tarafından sunulan servis veya hizmetlere erişimde sorun yaşıyorsa, telafi talebinde bulunabilir, bu talep Site üzerinden Destek Talebi oluşturularak ALASTYR'a iletilir.

6.2 ALASTYR'ın sunduğu servis veya hizmetlerde sorun oluşmasından 2 (iki) iş günü sonra yapılacak talepler değerlendirilmeyecektir, Müşteri 2 (iki) iş günü içerisinde ilgili talepleri belirtilen yöntem ile ALASTYR'a ileteceğini taahhüt eder.

6.3 ALASTYR, Müşteri talebine istinaden gerekli incelemeleri ivedi şekilde başlatıp Müşteri'ye 2 (iki) iş günü içerisinde yanıt verecektir, bu incelemeler esnasında ALASTYR, eğer Müşteri'ye telafi verilecekse kesinti seviyesini ve süresini hesaplayacaktır, incelemeler yapılırken ALASTYR tarafından tutulan kayıtlar kesin delil niteliği taşımaktadır. ALASTYR incelemenin ardından, Müşteri tarafından oluşturulan talebe telafi ile ilgili olumlu ya da olumsuz şekilde bilgilendirme yapacaktır.

6.4 Müşteri tarafından bildirilen kesinti nedeniyle ilgili hizmetin aylık erişilebilirliği %99.9 hedefinin altında kalmışsa ve Müşteri telafiye hak kazanmışsa, Müşteri'ye o ay içinde yaşanan toplam kesinti süresinin 3 (üç) katı kadar ücretsiz ek hizmet süresi tanımlanır ve bu süre ilgili hizmetin bitiş tarihine eklenir. Örneğin planlı bakım dışında toplam 1 saatlik bir kesinti yaşanmışsa hizmete 3 saat ek süre eklenir. Kesinti süresinin hesabında Madde 4'te sayılan haller dikkate alınmaz.

6.5 Ek hizmet süresi yalnızca ilgili hizmet için kullanılabilir; nakde çevrilemez, iade edilemez ve başka bir hizmete aktarılamaz. Müşteri aksi yönde işlem talep edemeyeceğini taahhüt eder.

6.6 Bir ay için tanımlanacak ek hizmet süresi toplamda 1 (bir) aylık hizmet süresini aşamaz.

7. Erişim Süre ve Kesintiler Hakkında Bilgi

Müşteri talebi doğrultusunda ALASTYR, aylık genel erişim raporlarını Müşteri'ye sunacaktır veya bu bilgi ilgili hizmetin yönetim sayfasından görüntülenebilecektir.

8. Destek Servisi Hizmeti ile ilgili Şartlar, Açıklamalar, Kapsam, Sınırlandırmalar ve Muafiyetler

8.1 Aşağıda bulunan tablolarda ALASTYR tarafından sunulan Teknik Destek Servisi hizmetlerinin detayları ve açıklamaları bulunur, Müşteri bu bilgileri okuduğunu ve anladığını kabul ve taahhüt eder. Fiyatlar fatura tarihindeki Merkez Bankası efektif satış kuru üzerinden Türk Lirası'na çevrilerek ödenecektir.

Sunuculara Kurulabilecek İşletim Sistemleri
Windows Server (2016-2019-2022)
Linux (CentOS,Almalinux,RockyLinux,Debian,Ubuntu)
Diğer (FreeBSD, Vmware ESXi)

Teknik Destek Kapsamındaki Servisler
Web Server (IIS,Apache,Litespeed) (Lisans haric)
Mail Server (Mailenable, Exim)
Veritabanı (MsSQL, MySQL)
Kontrol Panel (cPanel, Plesk, Directadmin)

	1. Seviye	2. Seviye	3. Seviye	4. Seviye
İlk Kurulum ve ayarlar	Evet	Evet	Evet	Evet
Yeniden Kurulum (İşletim Sistemi)	1 / yıl	2 / yıl	2 / yıl	4 / yıl
Power On - Power Off - Restart	Evet	Evet	Evet	Evet
ILO IPMI IDRAC v.b	Evet	Evet	Evet	Evet
KVM Over IP / Virtual Media	4saat/ay	8saat/ay	12saat/ay	24saat/ay
Kurtarma modu	Evet	Evet	Evet	Evet
Şifre Sıfırlama	Evet	Evet	Evet	Evet
Donanım Değişimi	Evet	Evet	Evet	Evet
İşletim Sistemi Güncelleme	-	Evet	Evet	Evet
Kontrol Panel Desteği (cPanel - Plesk - Directadmin)	-	-	Evet	Evet
Kontrol Panel yeniden kurulum	-	-	Evet	Evet
Periyodik Güncelleme	-	-	-	Evet
Sunucu İzleme	-	Ping	Ping	Ping +2servis
Servis kontrolü	-	Evet	Evet	Evet
Servis Versiyon Güncelleme	-	-	Evet	Evet
Servis optimizasyonu	-	-	Evet	Evet
Sistem Kaynak ve Log takibi	-	-	-	Evet
Saldırı Tespit	-	-	Evet	Evet
Email Problemleri	-	Evet	Evet	Evet
Yurtdışı Firewall Hizmeti	Opsiyonel	Opsiyonel	Opsiyonel	Evet
Paket kurulum desteği	-	-	Evet	Evet
Destek Bileti	En geç 24 saat	En geç 8 saat	En geç 4 saat	En geç 1 saat
E-Posta	En geç 24 saat	En geç 8 saat	En geç 4 saat	En geç 1 saat
Telefonla Teknik Destek	-	9-18	9-18	7/24
Aylık Ücret	Ücretsiz	9.99$	49.99$	99.99$

Kesinti bildirimi ve genel destek için 0850 850 46 78 numaralı destek hattı tüm müşterilere 7/24 açıktır. Tablodaki “Telefonla Teknik Destek” satırı, telefon üzerinden yürütülen teknik müdahale kapsamını gösterir.

8.2 Yukarıdaki tablolarda belirtilen işlerin açıklamaları aşağıdaki gibidir ;

- İlk kurulum ve ayarlar : Müşteri siparişi sonrasında, satın alınan sunucu servisinin sipariş edilen ek özelliklerle (ekstra ram, ekstra disk, işletim sistemi, kontrol paneli v.b) kurulumunun yapılması ve Müşteri’ye iletilmesi

- Yeniden kurulum : Müşteri mevcut aktif sunucusundan tüm yedeklerini aldığını beyan ettikten sonra yine Müşteri talebi ile sunucunun sipariş edilen ilk andaki haline getirilmesi
- Power-On-Off-Restart : Müşteri sanallaştırılmış (Bulut, Pro bulut, VPS, Sanal v.b) tipteki sunucularını Site üzerinde bulunan Müşteri alanındaki ilgili hizmetin yönetim arayüzü ile Kapatabilir, Açabilir ve Tekrar başlatabilir. Fiziksel ve Sunucu barındırma tipindeki hizmetler için, otomasyonun veya ilgili donanımın desteklememesi halinde, Destek Talebi ile Müşteri ilgili işlemleri teknik destek ekibinden talep eder.
- ILO-IPMI-IDRAC v.b : Müşteri'nin satın almış olduğu serviste kullanılan donanım veya Müşteri'nin ALASTYR Veri Merkezi'ne barındırmak amaçlı gönderdiği donanım Uzaktan Yönetim modülüne sahip ise Müşteri bu modüle erişebilir ve modülün sunduğu tüm servislerden faydalanabilir. Sadece Fiziksel sunucu veya sunucu barındırma servisleri için
- KVM Over IP / Virtual Media : Müşteri ALASTYR'dan kiraladığı fiziksel sunucular için veya barındırma yoluyla kullandığı fiziksel sunucular için KVM talep edebilir, KVM ile sunucuya erişim olmadığı zamanlarda bile BIOS seviyesine kadar müdahale edebilir. Desteklenen sanallaştırılmış sunucu hizmetleri için yönetim ekranlarında KVM/VNC erişimi bulunur.
- Kurtarma Modu : ALASTYR üzerinden kiralanan tüm tipteki sunucular için ilgili işletim sisteminin veya Müşteri talebinde belirtilen işletim sistemi için sunucular ilgili ISO dosyasından başlatılabilir ve Müşteri'ye gerekli erişimler iletilir
- Şifre Sıfırlama : Müşteri şifresini unuttuğu sunucusu için şifre resetleme talebi gönderebilir, ALASTYR ilgili hizmetin erişim şifresini yenileyip Müşteri'ye iletir.
- Donanım Değişikliği : ALASTYR'a ait sunucular üzerinden alınan hizmetlerde ALASTYR SLA garantileri kapsamında ilgili donanımı aynısı veya muadili ile belirtilen sürelerde değiştirir. Sunucu barındırma hizmetlerinde Müşteri'ye ait olan donanımlar için herhangi bir değişiklik söz konusu değildir
- İşletim Sistemi Güncelleme : Sunucu işletim sistemi güncellemeleri uzman ekibimiz tarafından belirli sürelerde ve sözleşme kapsamında Müşteri talebi ile kontrol edilip sunucuya yüklenir.
- Kontrol Panel Desteği ve Yeniden Kurulumu : ALASTYR, cPanel, Plesk ve Directadmin kontrol panelleri için meydana gelebilecek sistemsel problemler için destek vermektedir, bu paneller ve diğer tüm paneller için ise yeniden kurulum desteği sunmaktadır.
- Periyodik Güncelleme : Sunucunuzdaki işletim sistemi ve kontrol paneli periyodik olarak uzman ekibimiz tarafından kontrol edilir ve gerekli güncellemeler sunucunuzda uygulanır.
- Sunucu İzleme : Sunucunuzu 1 dakikalık periyotlarla kontrol edip erişim sorunlarında sizi eposta ile bilgilendiren servisimizdir, SLA paketlerindeki özelliklere göre farklı servisler de kontrole eklenebilir
- Servis Kontrol, Optimizasyon ve Versiyon Güncelleme : Müşteri talebi doğrultusunda ALASTYR, sunucudaki servisleri talebe göre kontrol eder, optimizasyonunu yapar ve günceller.
- Sistem Kaynak ve Log Takibi : Müşteri talebi doğrultusunda ALASTYR, sunucudaki servislerin kaynak kullanımlarını Müşteri'ye bildirir, gereksiz veya çok fazla kaynak tüketen servisler hakkında bilgilendirme yapar, yine Müşteri talebi doğrultusunda ilgili servislerin loglarını inceleyerek Müşteri'ye bu loglar hakkında bilgi verir.
- Saldırı Tespit : Müşteri'ye ait sunucuya gelebilecek ağ ataklarında, ALASTYR teknik şartların elverdiği oranda bu saldırıyı tespit edip engeller.
- Email Problemleri : Müşteri sunucusunda oluşabilecek mail gönderip/alma sorunlarında ALASTYR teknik destek hizmeti sağlar. Teknik şartların elverdiği durumlarda sorunu giderir.
- Yurtdışı Firewall Hizmeti : ALASTYR, Müşteri'ye yurtdışından gelebilecek ağ ataklarını engelleyebileceği ip adresleri sağlar.
- Paket Kurulum Desteği : Müşteri talebi doğrultusunda, teknik imkanlar dahilinde ALASTYR, Müşteri'nin ileteceği 3. Parti yazılımları Müşteri sunucusuna kurar, bu 3. Parti yazılımların oluşturabileceği sorunlardan

ALASTYR sorumlu değildir.

- Destek Bileti, E-Posta, Telefonla Teknik Destek : Müşteri'nin ALASTYR'a ilgili kanallarla ileteceği taleplerin hangi süreler ile yanıtlanacağını belirtir.

Son güncelleme: 28.10.2026