

İŞBU SÖZLEŞME, İNTERNET ÜZERİNDEN VERİLEN HİZMETLER İÇİN GEÇERLİDİR VE GERÇEK BİREYLER YA DA TÜZEL KİŞİLERLE AKELHOSTING İNTERNET HİZMETLERİ ARASINDA WEB HOSTING, VERİ MERKEZİ VE YAZILIM KULLANIM ŞARTLARINI BELİRLEYEN KURALLARDAN OLUŞMAKTADIR. İNTERNET SİTEMİZ ÜZERİNDEN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ SİPARİŞ ETMEDEN ÖNCE HİZMET SÖZLEŞMESİNİ VE BU SÖZLEŞMENİN AYRILMAZ BİR PARÇASI OLAN KULLANIM ŞARTLARINI TAM OLARAK OKUMANIZ GEREKMEKTEDİR. HİZMET KULLANIM SÖZLEŞMESİ UYMANIZ GEREKEN KURALLARI İÇERMEKTEDİR. BU SÖZLEŞMEYİ VEYA ŞARTLARINDAN HERHANGİ BİRİNİ KABUL ETMİYORSANIZ LÜTFEN SİPARİŞ İŞLEMLERİNİZİ İPTAL EDİNİZ. HERHANGİ BİR ÜRÜN VEYA HİZMET SİPARİŞİ VERMEYİNİZ.

1. HİZMET SAĞLAYICI ve TARAFLAR

İşbu sözleşme, Akel hosting ve internet hizmetleri (Sözleşmenin bundan sonraki bölümlerinde kısaca “akelhosting” olarak anılacaktır.) ile Akelhosting tarafından sağlanan hizmetleri satın alan müşteriler (bundan sonra kısaca “Müşteri” olarak anılacaktır.) arasında akdedilmiştir.

Adres: Çamçeşme mah. Misaki milli cad. No:27 / A Pendik- İstanbul

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

İşbu sözleşmenin konusu akelhosting tarafından sağlanan hosting hizmetlerinin kullanım şartlarını belirler.

3. BİLGİ

akelhosting, hizmet kalitesini yükseltmek amacı ile, bilgi güvenliği yönetim sistemi standartları olarak kabul edilen TS ISO IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri, TS ISO IEC 20000_1 Bilgi Teknolojileri ve Hizmet Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 22301:2013 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri, yaklaşımlarını uygulama kararı almıştır. Bu belge bu anlamda müşterilerimize bilgi verme amacı ile hazırlanmıştır. Akelhosting, dünya çapında kabul görmüş olan bu standartları uygulayarak müşterilerine daha güvenli hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

Bu standartların başında gelen TS ISO IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek için, Akelhosting bünyesinde bir model hazırlanmıştır.

4. İÇERİK İZİNLERİ

Akelhosting tarafından sağlanan tüm hizmetlerin kullanımı, Uluslararası hukuk kurallarına ve teamüllere, Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu Uluslararası sözleşmelere uygun olarak kullanılmak zorundadır. Akelhosting, yasal değişiklikler

konusunda müşterilerine bilgi vermekle yükümlü değildir. Hizmetler sadece yasal izinler dahilinde kullanılabilir. Hizmetlerimizden yararlanan tüm müşterilerimiz yayımlayacakları ve/veya çalıştırdığı tüm içerik yada uygulamaların yasalara uygun olduğunu ve başkaca gerçek ya da tüzel kişilerin hak ve hürriyetlerini engelleyici veya bunlara zarar verici olmadığını bu anlaşma ile kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

Akelhosting tarafından sağlanan hizmetlerde telif hakkı veya marka ihlali yapmak yasaktır. Telif hakları video, müzik, kitap veya fotoğraf gibi eser niteliğinde veya değil sahibinin hususiyetini taşıyan her türlü içeriklerin kopyalanması vb. oluşabilecek tüm hak ihlallerini kapsar. Ticari marka sahibinin veya hak ihlaline uğrayanın ürünlerini izinsiz olarak yayımlanması durumunda, Müşteri veya tüzel kişilerin hesapları, Akelhosting'e resmi olarak tebliğ edildiğinde sonlandırılacaktır.

5. KISITLAMALAR

Tüm hizmetlerimizde izin verilmeyen işlemlerle ilgili örnekler aşağıda belirtilmiştir;

- IRC Scriptler ve Botlar
- Proxy Scriptler ve Anonymizerlar
- Korsan Yazılım ve Warez
- AutoSurf, PTC, PTS ve PPC siteleri
- IP Scannerlar
- Bruteforce Programları, Scriptleri ve Uygulamaları
- Mail Bombers, Spam Scriptler ve Mailer Pro
- Uygun izinlere sahip olmayan madde satışı
- Adult, Erotik, Adult Hikaye ve Video gibi her türlü içeriğe sahip siteler
- Escort, jigolo siteleri gibi arkadaşlık ve bu içeriğe sahip olan tüm siteler
- Piyango ve Kumar Siteleri
- MUD'lar, RPG'ler ve PBBG'ler
- Hacker siteleri odaklı arşiv programları
- Yasadışı faaliyetleri teşvik siteleri

Akelhosting herhangi bir hesap sahibine hizmet vermeyi reddetme hakkına sahiptir. Yayımladığınız bir materyal müstehcen, tehdit, yasa dışı ya da bir şekilde hizmet kullanım sözleşmesini ihlal eden bir durumda olduğu zaman size haber verilerek ya da haber verilmeden hizmetiniz devre dışı bırakılacaktır.

Abuse (Kötüye kullanım) birimizden e-posta geldiğinde, 24 saat içerisinde gelen bildirim karşılığında destek bileti üzerinden cevap verme zorunluluğunuz bulunmaktadır. 24 Saat içinde cevap alınamıyorsa hizmetin askıya alınması veya sonlandırılması gerekebilir. Ayrıca, 5651 sayılı yasa gereğince mahkeme kararları veya TIB (Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı) erişimin kısıtlaması ile ilgili kararları gece veya gündüz fark etmeksizin 4 saat içerisinde herhangi bir ihtar gerek kalmadan yasa gereği uygulanacaktır.

Kısıtlamalar ile birlikte toplu halde atılan spam veya istenmeyen e-posta gönderimine kesinlikle izin verilmemektedir. Üye ve Veri tabanlarından gönderilen mailler, satın

alınan mail listeleri ve bunlara gönderilen mailler Spam olarak değerlendirilir ve kabul edilir. Bu aktiviteleri yapan müşterilerin hesapları uyarılmadan durdurulacak veya e-posta gönderimine karşı sınırlandırılacak, Spam mail gönderimi müşteri tarafından durdurulmadan hizmet tekrar aktif edilmeyecektir.

İşbu sözleşmeye uymayan herhangi bir hizmeti Akelhosting kapatma ve kendi durumuna göre acil durumlarda değişiklik yapma haklarını saklı tutmaktadır.

Küçük yaşta kiler potansiyel zarar verecek içerikleri yayımlamak kesinlikle yasaktır, çocuk pornosu veya buna benzer algılanan içerikler bu kategoride değerlendirilmektedir. Herhangi bir sitede çocuk pornosu barındırılması veya bildirilmesi durumunda müşterimize içeriğin kaldırılması hususunda abuse bildiri yapılarak, bunun tekrar etmesi durumunda hizmet sonlandırılır. Hizmet sahibinin bilgisi dışında olan bir durum ise, içeriğin kaldırılması ile ilgili 24 saat süre verilmektedir.

Bir hizmete gelebilecek DDoS ataklar, mail bomer, flood, ip spoofing ve benzeri türde saldırılar karşısında diğer hizmet alan kullanıcıların bu durumdan etkilenmesi nedeni ile hesap geçici suretle derhal saldırı altında olan IP adresi kapatılır.

6. YEDEKLEME VE VERİ KAYBI

Akelhosting 27001:2013 ISO Standartları gereği kendi yedekleme politikasına uygulamaktadır. Bu Politikaya göre;

Akelhosting, Müşteri kaynaklı olmayan Sunucu tarafında oluşabilecek fiziksel ve yazılım arızalarını anlık olarak giderebilmek için ve firma itibarını yüksek tutmak, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla yedekleme sistemi planlanmıştır.

Planlanmış bu yedekleme sistemi ile alınan yedeklerden müşterilere hiçbir şekilde garanti ve yedekleme hizmeti verilmemektedir. Hesapların yedekleme işlemi tamamen müşterilere ait olup herhangi bir veri kaybından firmamız sorumlu tutulamaz.

Ancak Müşterilerin hesaplarında yaşadığı problemleri göz önünde bulundurarak, Akelhosting tarafından alınmış yedeklere ihtiyaç duyması durumunda, yedekleme sistemine göre alınmış yedekler arasından talep edilen yedek Akelhosting inisiyatifinde müşteriye verilmektedir.

Hizmetinizi iptal ettiğiniz durumlarda yedekleriniz ile birlikte hesabınız tamamen silinmektedir.

Müşteri tarafından alınan yedekler 7 gün süreyle sunucuda barındırılır ve daha sonra sistem tarafından otomatik olarak kaldırılabilir.

7. TEKNİK DESTEK İLE İLGİLİ ŞARTLAR

Teknik destek talepleri sadece otomasyon sisteminden kabul edilmektedir ve buradan kayıt altına alınmaktadır. Teknik destek taleplerine cevaplar da yine aynı şekilde otomasyon sistemine gönderilmiş destek taleplerine cevap olarak iletilir.

Telefon üzerinden teknik destek kesinlikle verilmemektedir. Destek talebi gönderen müşterilerimiz, telefon ile iletişime geçip destek talepleri hakkında ekibimize konunun acil olduğunu iletebilir veya destek talebinin durumu hakkında bilgi alabilir. Problemin çözümü, detayı ve bilgilendirmesi yine gönderilen destek talebi üzerinden yapılmaktadır.

Akelhosting, müşterilerine sadece kendi işi ile alakalı konularda destek verebilir. Akelhosting in müşteriye vereceği teknik destek içeriği aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir. Belirtilen maddelerin içerdiği teknik destek kapsamı dışındaki talepler, servis seviyesi anlaşması yapılarak yerine getirilir.

a. Akelhosting almış olduğunuz hizmetin kurulumunu yapıp bilgileri sisteme kayıtlı e-posta hesabınıza gönderecektir.

b. Destek biriminde çalışan görevli personel kullanacağınız site yazılımının kurulumu ve düzenlenmesi hakkında bir destek vermemektedir.

c. Hosting, Reseller ve e-posta hizmetlerinin yönetimi (mail hesap açma – kapatma, kota artırımı) müşterilere aittir.

d. Destek konusu gözetmeksizin kişisel problemler veya Hosting problemleri ile alakalı sorunlarınız için destek personeli kişisel bilgisayarınıza uzaktan bağlantı yapamaz.

e. Akelhosting, sitelerinizin farklı firmalardan taşınması konusunda aşağıdaki şartlara göre destek vermektedir;

- Eski firmanızda kullandığınız hizmetin ve panelin durumuna göre, reseller - bireysel hesap şeklinde ekli olan sitelerde kullandığınız panel cPanel ise gerekli bilgileri destek ekibine ileterek taşıma işlemleri yapılabilir.
- Sitelerinizin tek bir cPanel hesabı altında "Eklenti Etki Alanı" (Addon Domain) şeklinde eklenmiş sitelerin taşıma işlemleri otomatik hesap taşıma tekniği ile yapılamadığında teknik ekibimiz bu işlemlerde destek sağlamamaktadır.
- Teknik destek personelimiz sadece cPanel kullanan müşterimize taşıma konusunda destek vermektedir, cPanel dışında Plesk, Directadmin yada buna benzer ücretsiz panellerde taşıma işlemi yapılmamaktadır.
- Teknik destek personelimiz tarafından yapılan taşımalarda eksik taşınan dosyalardan firmamız sorumlu tutulamaz, taşınan sitelerin kontrolü müşterilere aittir.

8. LİMİTLENDİRMELER

Akelhosting paylaşımlı hosting paketlerinde alan kullanımı web içeriği ile sınırlıdır. Müşteri, bunun dışında sağlanan web alanını arşivleme, depolama benzeri bir amaç için kullanamaz. Akelhosting, arşivleme, depolama benzeri bir amaç için kullanıldığı tespit edilen alanlarda limitleme yapma hakkına sahiptir. Paketler ile alakalı limitlendirmeler aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir;

a. Sitemizde bulunan Hosting paketleri için geçerli özellikler dışında değişiklik yapılmamaktadır. Paket özelliklerinin yeterli gelmediği durumlarda paket yükseltme işlemi yapılmalıdır.

b. Tüm hosting paketlerinde Inode limiti bulunmaktadır. Bu limit 100.000 adet dosya anlamına gelir, almış olduğunuz hizmetin tamamı için geçerli olup tüm sitelerinizin dosyalarını bu limite göre ayarlanması gerekmektedir.

c. Tüm Hosting paketlerinde %25 CPU (İşlemci) ve 512 MB Ram limiti bulunmaktadır. Bu limitlerin yazılımsal nedenlerden dolayı, kontrol altına alınamayan durumlarda sunucudaki diğer müşterilere etki edeceğinden hesabınız askıya alınabilmektedir.

d. Akelhosting, hosting sunucularına gelen saldırıları tespit edebilmek amacı ile hesaplarınızın ip adresini değiştirebilir veya askıya alabilmektedir.

e. Tüm hosting paketlerimiz için saatlik e-posta gönderim limiti 100 adettir. Limitin aşılması durumunda Akelhosting destek talebi ile bilgilendirme yapar ve hesabınızı asıya alır.