

EK 7**KATILIMCI SÖZLEŞMESİ VERİ MERKEZİ HİZMETLERİ EKİ****1. AMAÇ VE KAPSAM**

DOSAB Veri Merkezi'nde sunulan sanal sunucu barındırma hizmetleri, yüksek erişilebilirlik, yedeklilik, güvenlik ve süreklilik esaslarına uygun olarak tasarlanmış bir veri merkezi altyapısı üzerinden sağlanmaktadır. Bu altyapı; fiziksel sunucular, sanallaştırma yazılımları, merkezi depolama sistemleri, ağ bileşenleri, güvenlik sistemleri ve yönetim platformlarından oluşan entegre bir sistemdir.

DOSAB Veri Merkezi sanal sunucu barındırma hizmeti; Katılımcı'ya tahsis edilen sanal makinelerin, sanallaştırma katmanı üzerinde çalışan fiziksel sunucu havuzları ve paylaşımlı/yedekli depolama altyapısı üzerinden işletilmesini kapsar. Hizmet, kaynak havuzu mimarisi üzerinden CPU, bellek, disk ve ağ kapasitesi bazlı olarak sağlanır.

İşbu Ek Protokol, Katılımcı'nın DOSAB Veri Merkezi'nden aldığı hizmetlerin kapsamını, kullanım şartlarını, teknik sınırlarını, hizmet seviyesi esaslarını ve tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenler.

.../.../... tarihli İşbu Ek Protokol, Katılımcı ile .../.../... tarihinde imzalanan DOSAB Altyapı Hizmet Sözleşmesi'nin ("Ana Sözleşme") eki ve ayrılmaz parçasıdır. İşbu Ek Protokolde hüküm bulunmayan hallerde Ana Sözleşme hükümleri aynen uygulanır.

2. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ**2.1.DOSAB'ın Sorumlulukları**

- 2.1.1.** DOSAB, Veri Merkezi içerisinde Katılımcı'ya sanal sunucu, sanal ağ ve ilgili yönetim servislerinin işletilmesi amacıyla ayrılmış kaynak havuzundan kapasite tahsis eder. Katılımcı'ya tahsis edilen sanal ortam üzerinde DOSAB tarafından, Katılımcı'nın yazılı onayı olmaksızın hiçbir konfigürasyon değişikliği, erişim müdahalesi veya sistemsel işlem gerçekleştirilemez.
- 2.1.2.** Katılımcı'nın ağ altyapısı, DOSAB Veri Merkezi altyapısına Layer 2 seviyesinde kapalı devre bağlantı ile entegre edilir. Bu kapsamda Katılımcı'ya ait ağ segmenti, DOSAB yönetim platformu üzerinde tenant yapısı oluşturularak izole edilir. Tenant içerisinde kullanıcı tanımları, yetkilendirme işlemleri ve organizasyonel yapılandırmalar gerçekleştirilir ve ilgili yapı Katılımcı'ya tutanak karşılığında teslim edilir. Bu yapıların işletilmesi ve kullanıcı yönetimi münhasıran Katılımcı sorumluluğundadır.
- 2.1.3.** DOSAB, Yönetilen Sanal Veri Merkezi hizmetini CPU (vCPU), bellek (GB) ve disk (TB) birimleri üzerinden, merkezi kaynak havuzundan dinamik veya statik tahsis yöntemiyle sunar. Tahsis edilen kaynaklar, Katılımcı'ya özel sanal makineler üzerinde kullanılır. Katılımcı talebi doğrultusunda kapasite artırımı veya azaltımı İşbu Ek Protokol'e ilave ek protokol ile gerçekleştirilebilir. Sistem üzerinde oluşturulan tüm sanal makineler, işletim sistemleri, uygulamalar ve veriler münhasıran Katılımcı mülkiyetinde ve sorumluluğundadır.
- 2.1.4.** DOSAB, Katılımcı'ya tahsis edilen sanal sunucular ve veri alanları üzerinde bulunan hiçbir veri içeriğine erişim sağlamaz, verileri görüntülemeyebilir, değiştiremez veya bütünlüğünü bozacak herhangi bir müdahalede bulunmaz. Veri güvenliği, erişim kontrolü, şifreleme, uygulama güvenliği ve içerik yönetimi münhasıran Katılımcı sorumluluğundadır.
- 2.1.5.** DOSAB'ın sorumluluğu, yalnızca sanal altyapı katmanı (compute, storage, network ve virtualization layer) sağlanması ile sınırlıdır. Katılımcı tarafından oluşturulan sanal

- makinelere, uygulamalar, servisler gibi diğer bütün katmanlar ile yapılandırmaların sürekliliği ve performansı münhasıran Katılımcı sorumluluğundadır.
- 2.1.6.** DOSAB, sanallaştırma altyapısı üzerinde çalıştırılan uygulamaların, yazılımların veya sistemlerin üçüncü taraf üretici yazılımları ile tam uyumluluğunu garanti etmez. Ayrıca bu yazılımlara ilişkin üretici firma destek garantisi verilmez.
- 2.1.7.** DOSAB, desteklenen işletim sistemleri ve uygulamaları, kendi uyumluluk testleri ve üretici önerileri doğrultusunda hizmete alır ve destekler. DOSAB destek kapsamı dışında kalan sistemler için hizmet seviyesi taahhüdü vermez ve bu konuda Katılımcı'yı bilgilendirir.
- 2.1.8.** Uyumluluğu doğrulanmamış, üretici desteği bulunmayan veya standart dışı yapılandırılmış işletim sistemleri ve uygulamalar Katılımcı'ya bildirilir ve bunlar için DOSAB herhangi bir performans, süreklilik veya SLA taahhüdünde bulunmaz.
- 2.1.9.** Planlı ve Katılımcı'ya önceden bildirilmiş bakım çalışmaları, sistem güncellemeleri ve planlı kesintiler hizmet seviyesi erişilebilirlik hesaplamalarına dahil edilmez.
- 2.1.10.** Planlı bakım ve kesintiler, en az 7 (yedi) gün öncesinden Katılımcı'nın sistemde kayıtlı birincil e-posta adresine yazılı olarak bildirilir. Kritik güvenlik yamaları, acil müdahale gerektiren durumlar ve sistem güvenliğini etkileyen olaylar Katılımcı'ya aynı gün içerisinde bildirilerek uygulanabilir.
- 2.1.11.** DOSAB, aşağıdaki durumların tespit edilmesi halinde Katılımcı'nın sistemlere erişimini, durum ortadan kalkıncaya kadar geçici olarak durdurma veya kısıtlama hakkına sahiptir:
- 2.1.11.1.** Katılımcı sistemlerinin veri merkezi altyapısı için güvenlik riski oluşturması,
- 2.1.11.2.** Sistemlerin yasa dışı faaliyetlerde kullanıldığının tespit edilmesi,
- 2.1.11.3.** Zararlı yazılım, içerik veya yasa dışı veri barındırılması veya yayılması.
- 2.1.12.** 2.1.11 kapsamında erişimin durdurulması halinde, söz konusu süre boyunca DOSAB'ın hizmet seviyesi taahhütleri askıya alınır ve sorumluluk doğmaz ve Katılımcı'nın her ne sebeple olursa olsun herhangi bir talebi olamaz.
- 2.1.13.** DOSAB, hizmet sürekliliğini ve altyapı güvenliğini etkilememek kaydıyla; teknolojik gelişmeler, altyapı yenilemeleri ve sistem iyileştirmeleri kapsamında platform, yazılım, kullanıcı arayüzü ve yönetim sistemlerinde Katılımcı'ya herhangi bir bildirim zorunluluğu olmaksızın değişiklik yapma hakkını saklı tutar.
- 2.1.14.** DOSAB, sistem üreticileri ve iş ortakları ile yürütülen arıza, bakım ve çağrı yönetim süreçlerini merkezi olarak yönetir. Gerekli durumlarda Katılımcı bilgilendirilir ve süreçlere dahil edilir.
- 2.1.15.** Sanal sunucuların yedekleme işlemleri Katılımcı'nın yazılı talebi halinde ücretli olarak sağlanır. Yedekleme yazılımı Katılımcı'ya teslim edilir. Yedekler Katılımcı tarafından yazılı olarak belirlenen saklama politikası doğrultusunda yapılandırılır ve değiştirilebilir. Yedekleme hizmetinin sona ermesi halinde mevcut yedekler 30 (otuz) takvim günü süreyle saklandıktan sonra imha edilir.
- 2.1.16.** Yedekleme hizmeti, alternatif depolama ortamları (örneğin storage veya offsite sistemler) üzerinde de uygulanabilir. Saklama süresi, yedekleme sıklığı ve geri dönüş politikaları Katılımcı'nın yazılı talebi doğrultusunda teknik olarak yeniden yapılandırılabilir.
- 2.1.17.** Veri Merkezi erişimi, Katılımcı ile DOSAB arasında kurulan Layer 2 kapalı devre bağlantı üzerinden sağlanır. Bu bağlantı üzerinde ağ segmentasyonu, güvenlik politikaları ve trafik kontrol mekanizmaları DOSAB tarafından uygulanır ve işletilir.

2.2. Katılımcı Sorumlulukları

- 2.2.1.** Katılımcı, kendi sistemleri, kullanıcıları ve altyapı bileşenleri üzerinden gerçekleştirilen tüm işlemlerden ve bu işlemler sonucunda doğabilecek her türlü zarardan münhasıran sorumludur.
- 2.2.2.** Katılımcı, sistemlerinde kullanılan tüm yazılım, işletim sistemi, veri tabanı ve lisansların temininden münhasıran sorumludur. Talep edilmesi halinde DOSAB, bu hizmetleri ayrıca ücretlendirilmek kaydıyla sağlayabilir.
- 2.2.3.** Katılımcı, veri merkezi üzerinde çalıştırdığı tüm uygulamaların yürürlükteki Türkiye Cumhuriyeti mevzuatlarına uygun olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 2.2.4.** Sistem entegrasyonu, bağlantı kurulumu ve operasyonel süreçler Katılımcı ile koordineli şekilde yürütülür. Üçüncü taraf hizmet sağlayıcıları ile olan tüm operasyonel yönetim münhasıran Katılımcı sorumluluğundadır.
- 2.2.5.** Katılımcı, sistemlere erişim yetkisi verdiği kullanıcıların güncel listesini DOSAB'a yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.
- 2.2.6.** Katılımcı, kendisine tahsis edilen kullanıcı adı, parola, erişim bilgileri ve kimlik doğrulama verilerinin güvenliğinden münhasıran sorumludur. Bu bilgilerin yetkisiz kişilerle paylaşılması veya kötüye kullanımı sonucu doğabilecek tüm zarar ve kayıplardan Katılımcı sorumludur ve DOSAB'a herhangi bir talepte bulunamaz.

3. GENEL HÜKÜMLER

- 3.1.** DOSAB, hizmeti kendi altyapısı üzerinden sunar ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla güvenilir teknoloji sağlayıcıları ve iş ortaklarıyla iş birliği yapar. DOSAB, söz konusu iş ortaklarının seçimi ve denetimi konusunda gerekli özeni gösterir; hizmet sürekliliğini etkileyebilecek durumlarda ilgili taraflarla koordinasyon sağlar, aksaklıkların giderilmesine yönelik makul çaba gösterir, gerekli bilgilendirmeleri yapar ve çözüm sürecinin yönetilmesi sorumluluğunu üstlenir.
- 3.2.** Katılımcı, hizmet kapsamında sunulan altyapıyı yalnızca yasal ve sözleşmeye uygun amaçlarla kullanacağını kabul eder.
- 3.3.** İşbu Ek Protokol kapsamında sunulan hizmet, altyapı hizmeti niteliğinde olup yönetilen uygulama veya platform hizmeti içermez.
- 3.4.** DOSAB, ilerleyen dönemlerde hizmet kapsamını genişletme ve farklı hizmet modelleri sunma hakkını saklı tutar. Bu kapsamda sunulacak ilave hizmetler, işbu Ek Protokolün eki niteliğinde olacak ek protokol, sözleşme veya özel şartlar ile ayrıca düzenlenir ve tarafların yazılı mutabakatı ile yürürlüğe girer. Söz konusu ilave hizmetlere ilişkin kapsam, hizmet seviyesi (SLA) tanımları, performans kriterleri ve sorumluluk sınırları ilgili ek protokolde ayrıca belirlenir. Bu kapsamda belirlenen hükümler, yalnızca ilgili hizmet için geçerli olup, işbu Ek Protokolde tanımlanan hizmet seviyesi hükümlerinin otomatik olarak genişletildiği şeklinde yorumlanamaz.
- 3.5.** İşbu Ek Protokol kapsamında açıkça tanımlanmayan hiçbir hizmetin DOSAB tarafından sağlandığı veya sağlanacağı şeklinde yorum yapılamaz.

4. HİZMET SEVİYESİ (SLA) TANIMI

4.1.Hizmet Seviyesi Kapsamı

DOSAB tarafından sağlanan hizmet seviyesi taahhüdü yalnızca aşağıdaki altyapı bileşenlerini kapsar:

- Fiber optik omurga (yalnızca DOSAB sınırları içerisindeki fiziksel fiber altyapıyı kapsar; dış servis sağlayıcı hatlarını kapsamaz)
- Katılımcı tesisinde konuşlandırılan DOSAB altyapısına ait kenar anahtarı (edge switch) ve bağlantı noktaları
- Sanallaştırma katmanı (Hypervisor altyapısı)
- Fiziksel sunucu donanımları
- Merkezi depolama sistemleri
- Veri merkezi iç ağ altyapısı
- Yönetim platformlarının erişilebilirliği

Sanal makineler, işletim sistemleri, uygulamalar, veri tabanları ve Katılımcı konfigürasyonları SLA kapsamı dışındadır.

4.2.Erişilebilirlik (Uptime) Hedefi

Erişilebilirlik ölçümü, DOSAB fiziksel veri merkezi sınırları içerisinde yer alan altyapı bileşenleri seviyesinde, DOSAB izleme sistemleri üzerinden yapılır. DOSAB, hizmet kapsamında aylık bazda %99,9 erişilebilirlik seviyesini hedefler.

Erişilebilirlik oranı aşağıdaki şekilde hesaplanır:
(Toplam Hizmet Süresi – Kesinti Süresi) / (Toplam Hizmet Süresi) x 100

Kesinti Tanımı

Kesinti, Katılımcı'ya tahsis edilen sanal sunucuların;

- Ağ erişiminin tamamen kesilmesi,
- Sanallaştırma platformu kaynaklı çalışamaz hale gelmesi,
- Depolama sistemine erişememesi

durumlarından herhangi birinin gerçekleşmesi halinde oluşmuş sayılır.

4.3.SLA Kapsamı Dışında Kalan Durumlar

Aşağıdaki durumlar hizmet kesintisi olarak değerlendirilmez ve SLA hesabına dahil edilmez:

- Planlı bakım çalışmaları
- Katılımcı kaynaklı hatalar ve yanlış konfigürasyonlar
- Katılımcı uygulamalarından kaynaklı servis kesintileri
- Mücbir sebepler (deprem, yangın, savaş, terör, vb.)
- Üçüncü taraf internet servis sağlayıcılarından kaynaklı erişim problemleri

- Katılımcı'nın kendi ağ altyapısından kaynaklanan kesintiler
- Güvenlik ihlali nedeniyle erişimin geçici olarak kesilmesi (Madde 2.1.12)

4.4. Müdahale ve Çözüm Süreleri (SLA Seviyeleri)

Seviye	Tanım	İlk Müdahale Süresi	Hedef Çözüm Süresi
Kritik (Seviye 1)	Tüm sistem erişilemez	15 dakika	4 saat
Yüksek (Seviye 2)	Kısmi hizmet kesintisi	30 dakika	8 saat
Orta (Seviye 3)	Performans problemi	1 saat	24 saat
Düşük (Seviye 4)	Bilgi / destek talebi	4 saat	72 saat

Bu süreler operasyonel hedef süreler olup, arıza kaynağı, üçüncü taraf bağımlılıkları ve müdahale koşullarına bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

4.5. SLA İhlali ve Sorumluluk Sınırı

SLA hedeflerinin sağlanamaması durumunda DOSAB'ın toplam sorumluluğu, ilgili hizmet için son 1 aylık hizmet bedeli ile sınırlıdır.

Katılımcı, DOSAB'ın işbu Ek Protokol'deki hizmetleri yerine getirmemesi sebebiyle, süre öncesinde göndereceği fesih ihbarnamesi ile işbu Ek Protokol'ü fesih edebilir. Ancak Katılımcı, işbu Ek Protokol sebebiyle zarar, kardan zarar, veri kaybı, doğrudan zarar, dolaylı zarar, iş kaybı, gelir kaybı, itibar kaybı dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın her ne nam altında olursa olsun DOSAB'tan herhangi bir talepte bulunamaz.

5. GİZLİLİK

Gizlilik maddelerine ilişkin detaylar, DOSAB Gizlilik Sözleşmesi'nde belirtilmiş olup Gizlilik Sözleşmesi işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz bir parçasıdır.

6. ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Katılımcı ile Bölge Müdürlüğü arasında çıkacak anlaşmazlıkları, Yönetim Kurulu çözmeye çalışır. DOSAB ile Katılımcı arasındaki anlaşmazlıkların çözümünde münhasıran Bursa Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

7. TEBLİGAT

İşbu Sözleşme'ye ilişkin her tür bildirim ve tebligatlar, e-posta adresi değişikliği yazılı olarak önceden bildirilmedikçe, Tarafların aşağıda belirtilen e-posta adreslerine, gönderiminden 72 (yetmiş iki) saat sonra, usulüne ve mevzuata uygun olarak ilgili Tarafın bizzat kendisinde yapılmış kabul edilecektir.

Katılımcı'ya :@.....
DOSAB'a : bthaberlesme@dosab.org.tr

8. ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

DOSAB Haberleşme Katılımcı'ları için 7x24 Acil Telefon Numarası : (0224) 261 00 40

 DOSAB DEMİRTAŞ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	KATILIMCI SÖZLEŞMESİ VERİ MERKEZİ HİZMETLERİ EKİ	Belge No : DO-SA-S-08/S02 Y. Tarihi : 18.06.2026 Rev. No : 00 Rev. Tarihi: - Sınıflandırma: Genel Sayfa 6 / 6
--	---	--

9. YÜRÜRLÜK

İşbu Sözleşmen 9 Maddeden ibaret olup, Tarafların özgür iradesi ile 2 (iki) nüsha olarak tanzim ve imza edilmiştir. Sözleşmenin yürürlüğe giriş tarihi tarihidir. İşbu Sözleşme'nin imzasına ilişkin her tür vergi, resim ve harç Katılımcı tarafından ödenecektir.

İşbu Sözleşme, Taraflar arasında Sözleşme konusuna ilişkin anlaşmanın bütünü oluşturur ve aralarında mevcut yazılı ve/veya sözlü tüm anlaşmaların yerini alır. DOSAB, öncesinde Katılımcı'ya yazılı bildirimde bulunarak, işbu Sözleşme'de değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

EKLER:

EK-A: Veri Merkezi Hizmetleri Abonelik Talebi Dilekçesi

EK-B: Veri Merkezi Hizmetleri Teklif Formu

KATILIMCI

DOSAB