

Mustafa Can DAĞLI

**BİLİŞİM HUKUKU KAPSAMINDA
HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ**

onikilevha
TMMOB HUKUKUÇU VE HUKUKİ YERLEMLERİ BİRLİĞİ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	VII
KISALTMALAR CETVELİ.....	XV
GİRİŞ.....	1
I. KONUNUN TAKDİMİ.....	1
II. KONUNUN SINIRLANDIRILMASI.....	7

BİRİNCİ BÖLÜM HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, UNSURLARI, TARAFLARI, KURULMASI, ŞEKLİ VE HUKUKİ NİTELİĞİ

I. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN TANIMI VE UNSURLARI.....	9
A. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN TANIMI.....	9
B. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI.....	16
1. Genel Olarak	16
2. Hizmetin Tanımının ve Kapsamının Belirlenmesi	16
3. Hizmet Seviyesi ve Hedefler	17
a. Hizmet Seviyesi	17
b. Hedef	19
c. Hizmet Seviyesinin Tanımlanması	20
i. Basit Hizmet Seviyesi	20
ii. Bileşik Hizmet Seviyesi	20
iii. Çoklu Hizmet Seviyesi	21
iv. Orantılı Hizmet Seviyesi.....	22

d. Hizmet Seviyelerinin Tek Taraflı Deęiřtirilmesi ve Sözleşmenin Uyarlanması	22
i. Sözleşmede Tek Taraflı Değişiklik Yapılması.....	22
ii. Sözleşmenin Uyarlanması.....	29
4. Yaptırımların Belirlenmesi.....	32
5. Teşvik veya İkramiye Belirlenmesi (Performance Bonuses and Incentives)	33
6. Tarafların Anlaşması	33
7. Bedel	33
II. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN TARAFLARI	34
A. HİZMET SAĞLAYICISI	35
B. KULLANICI.....	36
III. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI	37
IV. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN ŞEKLİ.....	42
V. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ.....	45
A. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN İSİMSİZ SÖZLEŞME NİTELİĞİ.....	45
1. Genel Olarak İsimsiz Sözleşmeler.....	45
a. Sui generis Sözleşmeler	47
b. Karma Sözleşmeler	47
c. Bileşik Sözleşmeler.....	50
2. Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin İsimsiz Sözleşme Olarak Değerlendirilmesi.....	51
3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesine Uygulanacak Hükümler	52
4. Karşılaştırmalı Hukukta Durum	56
B. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN SÜREKLİ BORÇ İLİŐKİSİ NİTELİĞİ	56
C. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN TAM İKİ TARAFA BORÇ YÜKLEYEN SÖZLEŞME NİTELİĞİ	58
D. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN RIZAI SÖZLEŞME NİTELİĞİ.....	59

İKİNCİ BÖLÜM
HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNDE
TARAFLARIN BORÇLARI VE BORCA
AYKIRILIĞIN SONUÇLARI

I. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN BORÇLARI	61
A. HİZMET SAĞLAYICISININ BORÇLARI	62
1. Hizmet Sağlayıcısının Asli Borçları	62
a. Hizmet Seviyesinin Ölçümü ve Raporlanması Borcu	62
i. Genel Olarak	62
ii. Hizmet Seviyesinin Ölçümü Borcu	63
iii. Hizmet Seviyesinin Raporlanması Borcu.....	65
b. Bilişim Sistemi Altyapısı ve Yazılım Sağlama Borcu.....	67
i. Geleneksel Dış Kaynak Kullanımı	67
ii. Bulut Bilişim.....	69
aa. Bulut Bilişimin Tanımı	69
bb. Bulut Bilişim Hizmet Modelleri	74
cc. Bulut Bilişim Dağıtım Modelleri	76
dd. Bulut Bilişimin Olumlu Yönleri.....	77
ee. Bulut Bilişimin Riskleri	80
ff. Avrupa Birliği Veri Kanunu (EU Data Act)	82
gg. Belirli Ülkelerin Bulut Bilişim Alanında Değerlendirilmesi.....	88
iii. Elektronik Haberleşme Hizmetinin Sunulması Durumu.....	90
c. Bilişim Sisteminin Yönetimi Borcu.....	93
d. Teknik Destek Sağlama Borcu	95
e. Verileri Yedekleme Borcu	99
f. Eylem Planı Oluşturma Borcu.....	100
2. Hizmet Sağlayıcısının Yan Yükümlülükleri	101
a. Aydınlatma Yükümlülüğü.....	101

b. Bilişim Sistemi Altyapısının ve Yazılımların Bakımını ve Onarımını Sağlama Yükümlülüğü.....	102
c. Veri Güvenliğini Sağlama Yükümlülüğü	102
B. KULLANICININ BORÇLARI.....	108
1. Kullanıcının Asli Borcu: Bedel Ödeme Borcu	108
2. Kullanıcının Yan Yükümlülükleri	115
a. Hizmeti Hukuka Uygun Kullanma Yükümlülüğü	115
b. Hesap Bilgilerini Koruma Yükümlülüğü	116
II. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNDE BORCA AYKIRILIĞIN SONUÇLARI.....	116
A. HİZMET SAĞLAYICISI BAKIMINDAN	116
1. Genel Hükümler.....	117
a. Borcun İhlalinin Genel Sonuçları	119
b. Kusurlu Sonraki İfa İmkânsızlığı.....	120
c. Borçlunun Temerrüdü	123
d. Gereği Gibi İfa Etmeme	134
e. Bağımsız Yapmama Yükümlülüklerinin İhlali.....	135
2. Sözleşmede Kararlaştırılan Yaptırımlar.....	137
a. Götürü Tazminat.....	145
i. Genel Olarak	145
ii. Götürü Tazminatın Çeşitleri.....	153
aa. Nispi Götürü Tazminat	153
bb. Kısmen Nispi Götürü Tazminat	154
cc. Mutlak Götürü Tazminat	155
b. Ceza Koşulu.....	155
i. Genel Olarak	156
ii. Ceza Koşulunun Çeşitleri.....	167
aa. Seçimlik Ceza Koşulu.....	167
bb. İfaya Eklenen Ceza Koşulu.....	169
c. Götürü Tazminat ile Ceza Koşulu Arasındaki Farklar	171
B. KULLANICI BAKIMINDAN.....	176

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN SONA
ERME HALLERİ VE SONA ERMENİN
SONUÇLARI

I. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN SONA ERME HALLERİ.....	183
A. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN KENDİLİĞİNDEN SONA ERMESİ.....	184
1. KARARLAŞTIRILAN SÜRENİN DOLMASI.....	184
2. HİZMET SAĞLAYICISININ VEYA KULLANICININ ÖLÜMÜ, FİİL EHLİYETİNİN KAYBI, ACİZ VE İFLAS HALİ.....	185
3. SONRAKİ İFA İMKANSIZLIĞI.....	187
B. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ İŞLEMLE SONA ERMESİ.....	188
1. BOZMA (İKALE) SÖZLEŞMESİ.....	188
2. FESİH.....	189
a. Olağan Fesih.....	190
b. Olağanüstü Fesih.....	191
c. Fesih Hakkının Kullanılması.....	197
II. SONA ERMENİN SONUÇLARI.....	198
A. GENEL OLARAK.....	198
B. İADE YÜKÜMLÜLÜĞÜ.....	199
1. HİZMET SAĞLAYICISININ İADE YÜKÜMLÜLÜĞÜ....	199
2. KULLANICININ İADE YÜKÜMLÜLÜĞÜ.....	200
C. HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİNİN ÇERÇEVE SÖZLEŞMEYE ETKİSİ.....	201
D. ÇERÇEVE SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİNİN HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİNE ETKİSİ.....	201
SONUÇ.....	203
KAYNAKÇA.....	211