

## YURTIÇİ TTÜNEL

### HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ - PERAKENDE

#### I- KAPSAM

Bu Taahhüt; Türk Telekom tarafından sunulan TTÜNEL hizmetinin başvuru, tahsis ve tesisi ile arıza takip ve ıslah süreçlerinde ve network performansında Hizmet Seviyesi Taahhüdüne ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

Türk Telekom tarafından sunulacak olan Hizmet Seviyesi Anlaşmaları'ndan (SLA) yararlanmayı tercih etmeyen Abone'lere karşı, Türk Telekom, bu Taahhüt hükümleriyle bağlıdır. Türk Telekom'un Abone'lere sunacağı Hizmet Seviyesi Anlaşmaları, normal tarifesiden satın alınmış hizmetlerimiz için asgari olarak bu metinde belirtilen Hizmet Seviyesi Taahhüdü'nü sağlayacaktır.

#### II- TANIMLAR

**TTÜNEL:** Fiber altyapı üzerinden Ethernet protokolleri kullanarak genişbantlı data servislerini sunmaya imkan veren noktadan noktaya sanal haberleşme devresi.

**IP/MPLS Omurga:** Geniş Bantlı Internet ve/veya data servislerini verebilmek amacı ile kurulan IP/MPLS Şebekesi.

**Şebeke:** IP/MPLS Omurga altyapısında tüm ürünlerin birbirine bağlanmasını sağlayan Türk Telekom'un Data ve Transmisyon altyapısı ile oluşmuş altyapı ağı.

**Trunk:** IP Omurga ürünleri ile şebeke arasındaki bağlantıları sağlamak amacıyla kurulan linkler.

**Devre:** Trunklar üzerinden aboneler arasında data akışını sağlamak amacıyla açılan yollar.

**Abone:** TTÜNEL Hizmetinin sunumuna yönelik olarak abonelik sözleşmesi imzalayan gerçek veya tüzel kişi.

**İşletmeci:** Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirket.

**Taahhüt Verilen:** Türk Telekom'un işbu Taahhüt hükümleriyle bağlı olduğu aboneler.

**Taraflar:** Türk Telekom ve Taahhüt Verilen.

**PE:** Türk Telekom IP MPLS omurgasındaki uç cihaz.

**Tahsis:** IP/MPLS omurgasındaki portun TTÜNEL bağlanmak üzere aday Taahhüt Verilen'e ayrılması.

**Tesis:** Kenar anahtarı ile IP/MPLS omurgada tahsis edilen portun F/O altyapı üzerinden fiziksel olarak bağlanması.

**Bağlantı Süresi:** Tahsis ve Tesis için taahhüt kapsamında geçen sürelerin toplamı.

**Metropolitan Alan:** Birbirleriyle sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden ortak özelliklere sahip, çeşitli kamu hizmetlerinden müştereken yararlanan, yerleşim itibariyle toplu ve bütünlük gösteren ve birden fazla santral lokal alanına sahip alandır; büyükşehir belediye hizmet sınırları ile sınırlandırılır.

**Şehiriçi:** Her iki ucu da aynı metropolitan alan, aynı il merkez ilçe belediye sınırları veya aynı ilçe belediye sınırları içinde kalan TTÜNEL devreleri.

**İllerarası:** Her iki ucu farklı ilde (veya farklı illere bağlı yerleşim yerlerinde) bulunan TTÜNEL devreleri.

**İliçi-Kırsal:** Her iki ucu il sınırları içinde farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde yada en az bir ucu metropolitan alanda diğer ucu metropolitan alan dışında farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde bulunan TTÜNEL devreleri.

**Kurum:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.

**Sözleşme:** Türk Telekom ile Taahhüt Verilen arasında imzalanan abonelik/İşletmeci sözleşmesi.

**Arıza:** Taahhüt Verilen'in servis almasını etkileyen ve Taahhüt Verilen'in servis almasını etkilemeyen arızalar bütünü.

**Taahhüt Verilen'in Servis Almasını Etkileyen Arızalar:** Link kesintisi, kart arızası veya sistem arızası vb. nedenlerden dolayı devrenin belirli bir süre kesintiye uğraması sonucu, sunulan hizmetin belirli bir süre Taahhüt Verilen tarafından alınamamasına neden olan arızalar.

**Taahhüt Verilen'in Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar:** Sunulan hizmetin Taahhüt Verilen tarafından alınmasında sorun olmamakla birlikte, TTÜNEL hizmeti ile ilgili fonksiyonların geçici bir süre olması gereken seviyede karşılanamadığı arızalar

**Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate):** Bir devrenin bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık kullanma süresine oranı. [(toplam yıllık kullanma süresi – Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen'in servis almasını etkileyen arızaların yıllık toplam süresi)/toplam yıllık kullanma süresi]

**Kişisel Elektronik Haberleşme Tesisi:** Bir gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazların dahilinde ve her bir taşınmazın sınırları dışına taşmayan, münhasıran şahsi veya kurumsal ihtiyaçları için kullanılan ve üçüncü şahıslara herhangi bir elektronik haberleşme hizmeti verilmesinde kullanılmayan, sağlanmasında herhangi bir ticari amaç güdülmeyen ve kamu kullanımına açık olarak sunulmayan elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı ile kamu kurum ve kuruluşlarının münhasıran verdikleri hizmetler ile ilgili olarak özel kanunları uyarınca kurdukları elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı.

**Kenar Anahtar (Uç Switch):** Taahhüt Verilen'in gösterdiği veya Türk Telekom tarafından belirlenen lokasyona kurulacak olan, üzerindeki Fast Ethernet vb. port üzerinden Taahhüt Verilen'e TTÜNEL hizmeti verilmesini sağlayan Ethernet anahtarı.

**Ankastre:** Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Taahhüt Verilen tarafındaki cihazların Türk Telekom şebekesine bağlantısını sağlayan tesisat.

**ITU: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği** (International Telecommunication Union).

**Özel Proje:** Özel proje kapsamına girebilecek uygulamalar aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir;

- a) Kişisel telekomünikasyon tesisi sahibinin talebi üzerine, Taahhüt Verilen tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında özel bir uygulama gerektiren (altyapı kazı çalışması, yeni teçhizat siparişi ve kurulumu, yeni fiber veya bakır kablo çekimi, Taahhüt Verilen tarafından uzun süreli test talep edilen durumlar) bağlantı talebi,
- b) Türk Telekom şebekesinde kullanımı yaygın olmayan, özel bir malzeme ya da sistemin alımını gerektiren talepler.
- c) Türk Telekom şebekesinde verilen hizmetlerde kullanılmayan ve sistemlerde özel konfigürasyon gerektiren talepler.
- d) Özel Proje kapsamında yapılacak işlemler en geç 120 gün içerisinde Taahhüt Verilen'lerle karşılıklı görüş alışverişi yapılarak tamamlanacaktır.

**Mücbir Sebepler:** Mücbir sebepler aşağıda belirtilmiştir.

- a) Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması,
- b) Savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları saldırı, terör hareketleri, sabotajlar vb.
- c) Ulaşım Kazaları, doğal afetler (deprem, sel baskını, yıldırım, çığ düşmesi vb.), yangın veya ciddi bulaşıcı hastalıklar baş göstermesi vb. olaylar,

**Umulmayan Haller:**

- a) Türk Telekom'un bir başka kurum, kuruluş (Karayolları, Belediye, Elektrik Dağıtım şirketi vb.) ve firmalardan aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar, hırsızlık ve enterferans,
- b) Türk Telekom'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediye, Elektrik Dağıtım şirketleri, Köy Hizmetleri, İnşaat şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler.

### **III- STANDARTLAR**

Türk Telekom tarafından sağlanan TTÜNEL devreleri ekte belirtilen temel ITU-T, IEEE ve VLL Forum standartlarına uygundur (Ek). Ancak, teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar Türk Telekom tarafından uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da uluslararası standartlara uygun olarak ilave standartlar eklenebilecektir. Türk Telekom Taahhüt Verilen'lere, kendi şebekesinde kullanılan standartlara uygun hizmet sunacaktır.

### **IV- SÜREÇ VE HEDEFLER**

#### **IV.1-TTÜNEL Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci**

**1-TTÜNEL** hizmetinin Türk Telekom'a ait internet sayfasında ([www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr)) yer alan ilgili tarifeler çerçevesinde ve Tablo-1'de belirtilen süreler içerisinde bağlantısı sağlanır.

2-Bağlantı süresi, başvurunun yapıldığı tarih ile tesis süreci sonu arasındaki süredir. Bu süreye dahil edilmeyecek zaman aralıkları Tablo-1'in altında yer alan notlarda ayrıca belirtilmiştir.

3-Taahhüt Verilen'in ilgili Türk Telekom birimine eksiksiz ve doğru doldurulmuş başvuru formu ile müracaat etmesini müteakip tahsis süreci başlar.

4-Tahsis süreci sonunda; talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin mümkün olması durumunda, başvuru sahibine sözleşme imzalamak üzere en geç 5 gün içerisinde davet mektubu gönderilir. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

5-Sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu alan Taahhüt Verilen'in davet mektubunun tebliğinden itibaren 20 gün içinde Türk Telekom ile sözleşmeyi imzalaması gerekmektedir. Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle 20 gün içerisinde sözleşmenin imzalanmaması durumunda gecikilen her gün için bağlantı ücretinin 1/30'u söz konusu ücretten mahsup edilir.

6- Türk Telekom ile kullanıcı arasında sözleşmenin imzalanmasının ardından devre tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında Taahhüt Verilen'in hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Taahhüt Verilenden alınan bağlantı ücreti Taahhüt Verilen'e iade edilmez.

7- Hizmet bazında tek Sözleşme (ör: İşletmeci Sözleşmesi) uygulamasının geçerli olduğu ve Taraflar arasında söz konusu Sözleşme'nin imzalanmak istenmesi/imzalanmasının gerektiği durumda ya da ileride yapılacak değişikliklerle tüm hizmetler açısından tek Sözleşme (ör: Çerçeve Sözleşme) uygulamasına geçilmesi halinde, ilk başvuruyla birlikte yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri aynen uygulama alanı bulacaktır. Buna karşılık, Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri uygulama alanı bulmaz. Bu durumda, ilgili devreye yönelik başvuru formunun imzalanmasının akabinde, tahsis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin mümkün olması durumunda en geç 5 gün içinde başvuru sahibine olumlu bilgilendirme yapılarak tesis için azami 7 gün içinde onay vermesi istenir, onayı müteakip devre tesis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Tesis süreci sırasında Taahhüt Verilen'in hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Taahhüt Verilen'den alınan bağlantı ücreti Taahhüt Verilen'e iade edilmez.

8-TTÜNEL hizmetinin Türk Telekomdan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç bağlanması halinde, geri ödeme şekli, devre başına, her gecikilen gün için, aylık bazda, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden, geç bağlantının yapıldığı tarihteki aylık ücretin 1/15'i oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. (Özel Proje uygulamaları hariç). Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep

ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

9-Özel proje gerektiren taleplerde, bu taleplerin karşılanma süresi, karşılanma prosedürü, tahsis, tesis, iptal prosedürü ve şartları ile Taahhüt Verilen'in hizmeti minimum kullanma süresi vb. hususlar Taahhüt Verilen ile yapılacak protokolde belirlenir.

10- Tesis öncesi ruhsat ya da izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler, Tablo-1'de verilen hizmet bağlantı sürelerine dahil değildir. (Taahhüt Verilen'lerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir).

11- Başvuru, tahsis ve tesis aşamalarında, talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile birlikte Taahhüt Verilen kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır. Bu durum, Taahhüt Verilen ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, Taahhüt Verilen'in başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.

12- Mücbir sebeplerden ve Umulmayan Hallerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan hallerde belirtilen hususlar azami 7 gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde veya umulmayan haller oluştuğuna ilişkin uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

**TABLO-1 HİZMET BAĞLANTI SÜRESİ**

HİZMET	Tesise Konu Devre	Bağlantı Süresi (iş günü) *
TTÜNEL	Şehiriçi	16
	İllerarası	16
	İliçi – Kırsal	24

(\*)1- Bu süreler, Özel Proje uygulaması gerektirmeyen talepler için geçerlidir.

2- Her devre için ayrı Sözleşme imzlandığı durumlarda, tahsis süreci sonu ile sözleşmenin imzalanması arasında geçen süre bu süreler dahil değildir. Hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasına geçildiği durumda söz konusu Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından tahsis süreci sonu ile tesis süreci başlangıcı arasında geçen süre bu süreler dahil değildir.

3-Taahhüt Verilen tarafı cihazlarını, Taahhüt Verilen'in kendisinin sağlaması durumunda TTÜNEL hizmetine hazır durumdaki erişim devresinin Taahhüt Verilen'e teslim edildiği tarih, bağlantı süresi sonu olarak kabul edilir.

4-Bu süreler yeni bağlantı, hız değişikliği ve nakil taleplerindeki bağlantı işlemleri için geçerlidir.

## IV.2-TTÜNEL Arıza Takip ve İslah Süreci

1- TTÜNEL hizmetinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir:

a) Arızalı devrenin Taahhüt Verilen tarafından Türk Telekomun “İRTİBAT NOKTALARI” bölümünde yazılı birimlerine bildirilmesi ve arıza numarası verilmesi.

b) Türk Telekom tarafından aşağıda belirtilen süreler içerisinde arıza ıslahının sağlanması.

- Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen’in servis almasını etkileyen arızalar: Tablo-2’de belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanır.

- Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen’in servis almasını etkilemeyen arızalar: Arıza yerinden bağımsız olarak, 10 işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanır

- Arıza durumu telefonla 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından öğrenilir ve arızanın giderildiğinin teyidi alınabilir. Taahhüt Verilene arıza giderildiğine dair teyit verilmeden arıza kaydı kapatılamaz.

2- Taahhüt Verilen’e ait devrelerde, Tablo-2’de belirtilen arıza giderilme sürelerinin aşılması halinde geri ödeme şekli, devre başına, arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için, aylık bazda, başvuruda bulunduğu ayı takip eden ayın aylık ücretinden, arızanın olduğu tarihteki 3 saatlik kullanıma karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen’in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme’nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen’in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

3- Arıza ıslahı öncesi ruhsat ya da izin gerektiren özel durumlarda, arıza ıslah süresi başlangıcı ruhsat ya da izin alınmasını müteakip başlar (Taahhüt Verilen’lerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir.)

4- Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen’in servisi almasını etkilemeyen arızalar için geri ödeme yapılmaz.

5- Bir devrenin yıllık kullanılabilirlik oranı aşağıdaki tabloda yer almaktadır..

YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANLARI	
Şehir içi	99,70%
İllerarası	99,65%
İlçi – Kırsal	99,60%

Bu oranların yıl içerisinde sağlanamaması durumunda geri ödeme şekli, bu kullanım oranının altında kalmasına neden olan devre başına, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden, (Aylık Kira Bedeli \* Yıl içerisinde kullandığı Ay sayısı \* 5/100), oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin, aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan takvim yılının bitmesini müteakip 2 ay içinde yapılmalıdır.

6- Devre arızalarında talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır. Bu durum, Taahhüt Verilen ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, Taahhüt Verilen'in başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü\_geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

7- Mücbir sebeplerden ve Umulmayan Hallerden dolayı Madde IV.2'de belirtilen süre ve taahhütlerde meydana gelen aksamalardan Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan hallerde belirtilen hususlar azami 7 gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde veya umulmayan haller oluştuğuna ilişkin uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

#### **TABLO-2 ARIZA GİDERME SÜRELERİ**

<b>HİZMET</b>	<b>Arızaya Konu Devre</b>	<b>Arıza Giderme Süresi (saat)</b>
TTÜNEL	Şehiriçi	12
	İllerarası	18
	İliçi - Kırsal	24

*Belirtilen süreler takvim günü esasına dayalı olarak verilmiş olup arızalar 08:00-18:00 saatleri arasında giderilecektir.*

#### **IV.3 - TTÜNEL Network Parametreleri ve Servis Seviyeleri**

1- Türk Telekom'un IP MPLS şebekesi üzerinden verdiği TTÜNEL hizmeti için sunduğu servis sınıfları şu şekildedir:

- **Gerçek Zamanlı Veri:** Gerçek zamanlı uygulamaları kapsayan trafik türü (Ses, Görüntülü konuşma vb.)
- **Kritik Veri:** Taahhüt Verilen'ler için önem arz eden işleriyle ilgili uygulamaları (Oracle, ERP, SAP, CRM, muhasebe kayıtları, veritabanları, stok kayıtları vb...)
- **Standart Veri:** Herhangi kritik öneme sahip olmayan trafik türü (internet, mail, vb.)

2- Türk Telekom IP MPLS şebekesi üzerinden sunulacak olan TTÜNEL hizmeti için IP MPLS şebekesi içinde (PE-PE) verilen parametre değerleri Tablo-3’de yer almaktadır.

**TABLO-3 TTÜNEL NETWORK PARAMETRE DEĞERLERİ**

JITTER	5 ms
GİDİŞ-DÖNÜŞ GECİKME (RTD)	60 ms
PAKET TESLİM ORANI (PD)	% 99,70

3- Bu tablodaki parametreleri ölçmek ve aylık ortalama değerlerini bulmak için aşağıdaki POP noktaları arasında 5 dk. aralıklarla 64 byte’lık icmp paketleri gönderilmektedir:

İstanbul-Gayrettepe, İstanbul-Acıbadem, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Diyarbakır, Antalya, Erzurum, Samsun, Trabzon, Kayseri

Bu aylık ortalama değerlerle ilgili rapor bir sonraki ayın ilk 5 (beş) iş günü içerisinde Taahhüt Verilen’e bildirilecektir.

4- Türk Telekom’un Tablo-3’te yer alan değerleri sağlayamaması halinde söz konusu parametreler için aşağıdaki işlemler uygulanacaktır:

a. Aylık ortalama Jitter değeri 5 ms’nin altında olacaktır. Bu değer üzerine çıkılması durumunda geri ödeme şekli, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden o tarihteki aylık TTÜNEL ücretinin 60’da 1’i oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir.

b. Aylık ortalama Gidiş-Dönüş Gecikme (Round Trip Delay) değeri 60 ms’nin altında olacaktır. Bu değer üzerine çıkılması durumunda geri ödeme şekli, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden o tarihteki aylık TTÜNEL ücretinin 60’da 1’i oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir.

c. Aylık ortalama Paket Teslim (Packet Delivery) oranı % 99,70 olacaktır. Bu değer altına inilmesi durumunda geri ödeme şekli, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden o tarihteki aylık TTÜNEL ücretinin 60’da 1’i oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir.

Taahhüt Verilen satın almış olduğu TTÜNEL tarife paketinin içerdiği servis sınıflarına göre network parametreleri için geri ödeme talebinde bulunabilecektir. Her bir tarife paketi için Taahhüt Verilen bu geri ödeme talebini aynı dönem için yalnızca hiyerarşik açıdan en üstteki servis sınıfına yönelik yapabilecektir. Aşağıdaki tabloda hiyerarşik servis sınıfı sıralaması ile network parametreleri ilişkisi gösterilmektedir.

Servis Sınıfı	Paket Teslim Oranı (PD)	Gidiş-Dönüş Gecikme (RTD)	Jitter
Gerçek Zamanlı Veri	√	√	√
Kritik Veri	√	√	
Standard Veri	√		

Tarife paketi %100 Standart Veri içeren bir Taahhüt Verilen, tabloda Standart Veri satırının karşısına bakacak ve sadece PD için geri ödeme talebinde bulunabilecektir. Tarife paketi %100 Kritik Veri



içeren bir Taahhüt Verilen, tabloda Kritik Veri satırının karşısına bakacak ve PD ve RTD için geri ödeme talebinde bulunabilecektir. Aynı şekilde tarife paketi %100 Gerçek Zamanlı Veri içeren bir Taahhüt Verilen, tabloda Kritik Veri satırının karşısına bakacak ve PD, RTD ve Jitter için geri ödeme talebinde bulunabilecektir.

**5-** Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştikten sonra Taahhüt Verilen'in geriye dönük bir ödeme talep etmesi durumunda, iptal faturası çıkana kadar Taahhüt Verilen Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

## **V- SORUMLULUKLAR**

Türk Telekom TTÜNEL hizmetinin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimleri, görev alanları, irtibat adresleri, telefon ve faks numaraları ve e-mail adreslerini Taahhüt Verilen'e sözleşme imzalandığı tarihte yazılı olarak bildirecektir. Türk Telekom bilgilerinde değişiklik olması durumunda değişiklikleri değişiklik gerçekleşmeden önce bildirecektir.

Türk Telekom hizmeti etkileyen önemli bir arıza/hata tespit ederse Taahhüt Verilen'in bildirimine gerek duymaksızın Taahhüt Verilen'e bildirerek müdahale edecektir. Türk Telekom sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde Taahhüt Verilen'le işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacaktır. Arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında Taahhüt Verilen'i bilgilendirecektir.

Türk Telekom tarafından devrelerde planlı bakım, yenileme vb. gibi çalışmaların yapılması durumunda Taahhüt Verilen'e en az 5 gün önceden haber verilir. Acil bakım ve yenileme durumlarında ise süre kısıtı olmamakla birlikte mutlaka Taahhüt Verilen'e önceden haber verilir.

Türk Telekom'un TTÜNEL hizmetinin sunumuna ilişkin kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen oluşan mücbir sebep ve umulmayan haller durumunda, talep halinde yapılan işlemleri talep sahibine bildirecektir.

Yukarıda belirtilen söz konusu umulmayan hallerin oluşması durumunda, Türk Telekom bu durumu Taahhüt Verilen'in talebi halinde belgelendirecektir. Belgelendirmede ilgili kurumlardan belge alınamaması durumunda teknik ekipler tarafından tutulan tutanak Türk Telekom'un İl de en az İl Müdür Yardımcısı düzeyinde, Bölgede ise en az Bölge Müdür Yardımcısı düzeyinde onaylanacak ve bu tutanak belge olarak Taahhüt verilen'e verilecektir.

## **VI- TAAHHÜT VERİLEN'İN SORUMLULUKLARI**

**1-**Taahhüt Verilen, Türk Telekom'un sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu göndermesini müteakip, tebliğ tarihinden itibaren 20 gün içerisinde Sözleşme'yi imzalayacaktır. Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından ise Taahhüt Verilen, Türk Telekom'un tesise uygunluk için olumlu bilgilendirmesini müteakip 7 gün içerisinde tesis onayı verecektir."

2- Taahhüt Verilen devrenin hizmete verildiği tarih itibari ile aylık ücretini ve tek sefere mahsus bağlantı ücretini ödeyecektir.

3-Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen başvurusu esastır.

4-Taahhüt Verilen talepleri, talep konusu devrenin bulunduğu ilin İl Müşteri İlişkileri birimine yapılacaktır.

5-Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesi ancak Taahhüt Verilenden kaynaklanan nedenlerden dolayı devrenin hizmete verilememesi (Taahhüt Verilen'in cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesini müteakip 10 işgünü sonunda Taahhüt Verilen aylık ücretini ödemeye başlayacaktır

6- Türk Telekom'un sunduğu TTÜNEL hizmetlerinde Taahhüt Verilen tarafından kaynaklanan (kendi tarafında temin edeceği cihazların hazır olmaması, Taahhüt Verilen'e ait cihazların arızalanması, teçhizat için uygun yer ve enerji temin edilememesi vb.) aksamalardan Taahhüt Verilen sorumludur.

7-Taahhüt Verilen tarafı cihazından itibaren bina içi dağıtım şebekesinin tesis, bakım ve onarımı Taahhüt Verilen'in sorumluluğundadır.

## **VII- SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

Türk Telekom'un sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu Taahhüt dokümanı ile sınırlıdır. Bu Taahhüt dokümanında yer almayan herhangi bir maddi ve/veya manevi ve/veya dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan ve yoksun kalınan kardan Türk Telekom sorumlu tutulamaz.

## **VIII-TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ**

Türk Telekom hizmet kalitesinde ulusal ve uluslararası standart otoriteleri ve Kurum düzenlemelerinde belirtilen telekomünikasyon hizmet standartlarına uyar.

Türk Telekom'un hizmet aldığı Kuruluşlarla, aldığı hizmete yönelik bir Hizmet Seviyesi Anlaşması imzalaması halinde işbu Taahhüt dokümanında belirtilen hususlar ve süreler Kurum ile görüşülerek yeniden düzenlenecektir.

İşbu Taahhüt dokümanı münhasıran, Türk Telekom ile TTÜNEL hizmetine ilişkin Sözleşme imzalayan ve Türk Telekom tarafından sunulacak Hizmet Seviyesi Anlaşmaları'ndan yararlanmayı tercih etmeyenler bakımından ve söz konusu Sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir. Bu şartlarda, işbu Taahhüt, yürürlükte olan ve ileride imzalanacak olan Sözleşme'lerin ayrılmaz bir ekidir. Hizmet bazında tek Sözleşme'nin ya da ileride yapılacak değişiklikle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasının yürürlüğe girmesi durumunda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalanması halinde, tek Sözleşme'ye bağlı her bir devre açısından, Taraflar açısından Hizmet Seviyesi Anlaşması'nın geçerli olmadığı hallerde, işbu Taahhüt hükümleri geçerli olacaktır.

İşbu Taahhüt dokümanı hükümleri Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde değiştirilebilecektir. Yapılan değişiklikler Türk Telekom'un web sayfasında yayınlanacak ve yayım tarihi itibariyle yürürlüğe girecektir.

## **IX- İRTİBAT NOKTALARI:**

İşbu Taahhüt dokümanı ile sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis ve tesis sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez, devrenin kurulacağı veya kurulu bulunduğu uçlardan herhangi birinin bulunduğu ilin İl Müşteri İlişkileri Birimidir.

Arıza bildirim ve takibi 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından ve [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde Online Müşteri Hizmetleri menüsü üzerinden yapılacaktır.

444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat Taahhüt Verilen'lerin iletişimine hazır bulundurulacaktır.