

YURT İÇİ TTVPN HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

I- KAPSAM

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

II- TANIMLAR

IP/MPLS Omurga: Geniş Bantlı Internet ve/veya data servislerini verebilmek amacı ile kurulan IP/MPLS Şebekesi'ni ifade etmektedir.

TTVPN: Erişim tekniklerinden bağımsız olarak çok noktadan çok noktaya bağlantı sağlayan ve verinin farklı servis sınıflarında taşınmasını mümkün kılan hizmet.

Metro Ethernet: Fiber altyapı üzerinden Ethernet protokolleri kullanarak genişbantlı data servislerini sunmaya imkan veren şebeke.

ADSL: Asimetrik Sayısal Abone hattı.

G.SHDSL: Simetrik Sayısal Abone hattı.

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

Devre: Şebeke üzerinde aboneler arasında data akışını sağlamak amacıyla açılan yollar.

Abone: TT VPN HİZMETİ'nin sunumuna yönelik TTVPN Abonelik Sözleşmesi'ni veya Türk Telekom Çerçeve Hizmet Sözleşmesi ile TTVPN Hizmet Formu'nu imzalayan gerçek veya tüzel kişi.

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

Müşteri : Türk Telekom'un işbu Taahhüt hükümleriyle bağlı olduğu aboneler ve işletmeciler.

Taraflar: Türk Telekom ve Müşteri.

PE (Provider Edge): Türk Telekom IP MPLS omurgasındaki uç cihaz.

Tahsis: TT VPN hizmetinde IP MPLS omurgaya erişim amaçlı olarak kullanılacak şebeke ve lokal erişim kaynaklarının Müşteri'ye ayrılması

Tesis: Tahsis edilen şebeke ve lokal erişim kaynaklarının IP MPLS şebekesine bağlanması, TTVPN hizmeti altında tanımlanması ve Müşteri tarafı cihazının kurulum süreçlerinin bütünü.

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 lokal santral alanına sahip alanlardır.

Şehiriçi: Metropolitan alan, il merkez ilçe belediye sınırları veya ilçe belediye sınırları içinde kalan TTVPN ucu.

İliçi-Kırsal: Yukarıdaki şehiriçi tanımını dışında kalan TTVPN ucu.

Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.

Sözleşme*: Türk Telekom ile Abone arasında imzalanmış olan TTVPN Abonelik sözleşmesiveya Türk Telekom Çerçeve Abonelik Sözleşmesi ile TTVPN Hizmet Formu /Türk Telekom ile İşletmeci arasında imzalanmış olan işletmeci sözleşmesi

Arıza: Müşteri'nin servis almasını etkileyen ve servis almasını etkilemeyen arızalar bütünü.

Müşterinin Servis Almasını Etkileyen Arızalar: Link kesintisi, kart arızası, sistem arızası vb. nedenlerden dolayı devrenin belirli bir süre kesintiye uğraması sonucunda, sunulan hizmetin belirli bir süre müşteri tarafından alınmamasına neden olan arızalar.

Müşteri'nin Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar: Sunulan hizmetin Müşteri tarafından alınmasında sorun olmadığı ancak, TTVPN hizmeti ile ilgili fonksiyonların olması gereken seviyede geçici bir süreyle karşılanamadığı arızalar.

Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate): Bir TTVPN ucunun bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık kullanma süresine oranı. [(Toplam Yıllık Kullanma Süresi –Müşterinin servis almasını etkileyen Türk Telekom kaynaklı arızaların yıllık toplam süresi)/toplam yıllık kullanma süresi]

Gidiş-Dönüş Gecikme (Round Trip Delay): Kapalı devrelerde IP paketlerinin iki uç arasındaki gidiş dönüş süresi.

Paket Teslim Oranı (Packet Delivery Ratio): Kaynak adresten hedef adrese gönderilen IP paketlerinin teslim oranı.

Jitter: IP paketleri arasındaki gecikmelerin ağırlıklı ortalaması.

Ankastre: Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Müşteri 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;

- Kişisel telekomünikasyon tesisi sahibi ya da işletmecinin talebi üzerine, Müşteri tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında özel bir uygulama gerektiren (altyapı kazı çalışması, yeni teçhizat siparişi ve kurulumu, yeni fiber veya bakır kablo çekimi bağlantı talebi,
- Türk Telekom şebekesinde kullanımı yaygın olmayan, özel bir malzeme ya da sistemin alımını gerektiren talepler.
- Türk Telekom Şebekesinde verilen hizmetlerde kullanılmayan ve sistemlerde özel konfigürasyon gerektiren talepler.
- Özel Proje kapsamında yapılacak işlemler en geç 120 gün içerisinde Müşteri'lerle karşılıklı görüş alışverişi yapılarak tamamlanacaktır.

Anahtar Teslim Proje: Yapılan bir çerçeve anlaşmaya göre, TTVPN hizmeti kapsamında uçtan uca sağlanan tüm bağlantıların ya da müşteri ile yapılan sözleşmede belirtilen sayıda lokasyonun müşteri kullanımına hazır hale getirilmesidir.

Mücbir Sebepler: Mücbir sebepler aşağıda belirtilmiştir.

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

Umulmayan Haller:

- Türk Telekom'un bir başka kurum, kuruluş (Karayolları, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketi vb.) ve firmalardan aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar, hırsızlık ve enterferans,
- 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 TTVPN hizmeti ekte belirtilen temel ITU-T, IEEE ve Metro Ethernet 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 müşteri'lere, kendi şebekesinde kullanılan standartlara uygun hizmet sunacaktır.

IV- SÜREÇ VE HEDEFLER

IV.1-TTVPN Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci

- TTVPN hizmetinin ve bu hizmet için kullanılacak ADSL, G.SHDSL veya ME devrelerinin, Türk Telekom'a ait internet sayfasında (www.turktelekom.com.tr) yer alan ilgili tarifeler çerçevesinde ve Tablo-1'de belirtilen süreler içerisinde bağlantısı sağlanır.
- 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. Müşteri'nin 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 tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında Müşteri'nin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Müşteri'den alınan bağlantı ücreti Müşteri'ye iade edilmez.
5. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir.
6. Müşteri'nin talep etmiş olduğu , ADSL, G.SHDSL veya ME devrelerinin bağlantılarının tamamlanmasının ardından devrenin TTVPN hizmeti altında tanımlanması süreci ve Müşteritarafı cihazı Türk Telekom tarafından sağlanıyorsa cihaz kurulumu süreci başlar. Bu süreç sırasında Müşteri'nin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, tesis süreci başında Müşteri'den alınan bağlantı ücreti Müşteri'ye iade edilmez.
7. TTVPN hizmetinin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç bağlanması halinde, her gecikilen gün için, aylık bazda, geç bağlantının yapıldığı tarihteki aylık ücretin 1/15'i oranına karşılık gelen tutar geri ödeme tutarı olarak hesaplanır. (Özel Proje ve Anahtar Teslim proje uygulamaları hariç). Geri ödeme sürecinin başlatılması için Müşteri'nin yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.
8. İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Müşteri 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 Müşteri'nin 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 Müşteri'nin hizmeti minimum kullanma süresi vb. hususlar Müşteri 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. (Müşterilerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir).
11. Bakır altyapıdan verilen erişim hizmetinde Abone'nin alacağı hız garanti edilmemekte olup, Abone'nin hattının uygunluğuna ve santrale olan mesafesine bağlı olarak paket içinde tanımlı, alabileceği en yüksek hızda hizmet verilecektir.
12. **Taahhüt edilen Bağlantı Süresi, Arıza Giderme Süresi, Kullanabilirlik Oranı ve Network Parametreleri için Türk Telekom sistem kayıtları dikkate alınacaktır.** Bu durum, Müşteri ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, Müşteri'nin başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.
13. Mücbir sebeplerden ve Umulmayan Hallerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan haller oluştuğuna ilişkin Türk Telekom'la Müşteri/İşletmeci arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

TABLO-1 HİZMET BAĞLANTI SÜRELERİ*

MÜŞTERİ TARAFI CİHAZININ TÜRK TELEKOM TARAFINDAN SAĞLANMASI DURUMUNDA	
Erişim Devresi Tipi	Bağlantı Süresi (İş günü)
ME	17
ADSL	12
G.SHDSL	12

MÜŞTERİ TARAFI CİHAZININ MÜŞTERİ TARAFINDAN SAĞLANMASI DURUMUNDA	
Erişim Devresi Tipi	Bağlantı Süresi (İş günü)
ME	16
ADSL	11
G.SHDSL	11

(*)-Bu süreler, Özel Proje ve Anahtar Teslim Proje uygulaması gerektirmeyen talepler için geçerlidir.

2-Müşteri tarafı cihazlarını, Müşterinin kendisinin sağlaması durumunda TTVPN hizmetine hazır durumdaki erişim devresinin Müşteri'ye teslim edildiği tarih, bağlantı süresi sonu olarak kabul edilir.

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

4- Müşteri tarafı cihazının Türk Telekom tarafından sağlanmasının talep edildiği durumlarda, cihaz seçimi Türk Telekom tarafından yapılırsa Tablo-1'de yer alan taahhüt süreleri geçerlidir. Ancak cihaz marka veya model seçimi müşteri tarafından yapılmak istenirse, cihaz tedarik süresi Tablo-1'de yer alan taahhüt sürelerine dahil edilmez.

IV.2-TTVPN Arıza Takip ve İslah Süreci

1- TTVPN hizmetinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir:

- Arıza süreci sorun yaşanan TTVN ucunun Müşteri tarafından Türk Telekom'a bildirilmesiyle başlar. Bildirim sonrasında arıza kaydının Türk Telekom arıza sisteminde oluşmasıyla arıza ıslah süreci başlamış olur. Arıza çözüm sürelerinde Türk Telekom Arıza Sistemi raporları dikkate alınacaktır. Arıza çözüm sürelerine olumlu ya da otomatik teyitler dahil değildir.
- Türk Telekom kaynaklı Müşteri'nin servis almasını etkileyen arızalar: Tablo-2'de belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanır.
- Türk Telekom kaynaklı Müşteri'nin servis almasını etkilemeyen arızalar: Arıza yerinden bağımsız olarak, 10 işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanır.

- Arıza durumu bildirim yapılan arıza kanalından öğrenilir ve arızanın giderildiğinin teyidi alınabilir. Müşteri arıza giderildiğine dair olumlu teyit vermez ise arıza kapatılmaz. Teyit verilmediği durumda 48 saat sonunda arıza otomatik olarak kapatılır.

2- Müşteri'ye ait TTVPN uçlarında, Tablo-2'de belirtilen arıza giderilme sürelerinin aşılması halinde arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için, aylık bazda, arızanın olduğu tarihteki 3 saatlik kullanıma karşılık gelen ücret geri ödeme tutarı olarak hesaplanır. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Müşteri'nin 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 Müşteri 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 Müşteri'nin 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 (Müşterilerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir.)

4- Türk Telekom kaynaklı Müşteri'nin servisi almasını etkilemeyen arızalar için geri ödeme yapılmaz.

5- Bir TTVPN ucunun yıllık kullanılabilirlik oranı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

6- Teçhizat Kampanyası ile sağlanan ve yönetimi Türk Telekom tarafından yapılan uç cihazların şifrelerinin müşteri ile paylaşılması halinde müşteri kaynaklı oluşacak arızalar için yukarıda belirtilen arıza çözüm süreleri geçerli olmayacaktır. Oluşacak donanımsal arızalarda ise bu süreler geçerliliğini koruyacaktır.

ERİŞİM DEVRESİ TİPİ	YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANLARI	
	ATM/FR	Şehiriçi
İliçi-Kırsal		% 99,70
ME	Şehiriçi	% 99,70
	İliçi-Kırsal	% 99,70
ADSL/ G.SHDSL	Şehiriçi	% 99,70
	İliçi-Kırsal	% 99,70

Bu oranların yıl içerisinde sağlanamaması durumunda TTVPN ucu başına, (Aylık Kira Bedeli * Yıl içerisinde kullandığı Ay sayısı * 5/100_) oranına karşılık gelen ücret geri ödeme tutarı olarak hesaplanır. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Müşteri'nin yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan takvim yılının bitmesini müteakip 2 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 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 Müşteri'nin 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 işletmeciler arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

TABLO-2 ARIZA GİDERME SÜRELERİ*

ERİŞİM DEVRESİ TİPİ	Arızaya Konu TTVPN Ucu	Arıza Giderme Süresi (saat)
ATM/FR	Şehiriçi	12
	İliçi-Kırsal	24
ME	Şehiriçi	12
	İliçi-Kırsal	20
ADSL/ G.SHDSL	Şehiriçi	16
	İliçi-Kırsal	38

Belirtilen süreler takvim günü esasına dayalı olarak verilmiş olup arızalar 08:00-24:00 saatleri arasında giderilecektir.

IV.3 - TTVPN Network Parametreleri ve Servis Seviyeleri

1- Türk Telekom’un IP MPLS şebekesi üzerinden verdiği TTVPN 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 TTVPN hizmeti için IP MPLS şebekesi içinde (PE-PE) verilen parametre değerleri Tablo-3’de yer almaktadır.

TABLO-3 TTVPN NETWORK PARAMETRE DEĞERLERİ

JITTER	2 ms
GİDİŞ-DÖNÜŞ GECİKME (RTD)	30 ms
PAKET TESLİM ORANI (PD)	% 99,90

3- Bu tablodaki parametreleri ölçmek ve aylık ortalama değerlerini bulmak için aşağıdaki POP noktaları arasında 1 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 ,talep eden müşterilerimize ücretsiz olarak sunulan raporlama hizmeti kapsamında, ttvpngapor.turktelekom.com.tr adresinden görüntülenebilecektir.

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

- a. Aylık ortalama Jitter değeri 2 ms'nin altında olacaktır. Bu değerin üzerine çıkılması durumunda o tarihteki aylık TTVPN ücretinin 60'da 1'i oranına karşılık gelen ücret geri ödeme tutarı olarak hesaplanır.
- b. Aylık ortalama Gidiş-dönüş gecikme (Round trip delay) değeri 30 ms'nin altında olacaktır. Bu değerin üzerine çıkılması durumunda o tarihteki aylık TTVPN ücretinin 60'da 1'i oranına karşılık gelen ücret geri ödeme tutarı olarak hesaplanır.
- c. Aylık Ortalama Paket Teslim (Packet Delivery) oranı % 99,90 olacaktır. Bu değerin altına inilmesi durumunda o tarihteki aylık TTVPN ücretinin 60'da 1'i oranına karşılık gelen ücret geri ödeme tutarı olarak hesaplanır.

5- Geri ödeme sürecinin başlatılması için Müşterinin 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 Müşteriningeriye dönük bir ödeme talep etmesi durumunda, iptal faturası çıkana kadar Müşteri, Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Müşterinin ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

- 6- Bağlantı süresi, arıza giderme süresi, kullanılabilirlik oranı ve TTVPN network parametrelerine ilişkin doğacak geri ödeme tutarı toplamı ilgili ayın aylık ücretinin 2 katını geçemez.
- 7- Müşteriden aylık bazda hesaplanan toplam geri ödeme tutarına karşılık gelen iade fatura alınacaktır. Bu faturaya istinaden müşteriye ödeme yapılacaktır.

V- SORUMLULUKLAR

Türk Telekom hizmeti etkileyen önemli bir arıza/hata tespit ederse Müşterinin bildirimine gerek duymaksızın Müşteri'ye bildirerek müdahale edecektir. Türk Telekom sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde Müşteri ile işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacaktır. Arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında Müşteri'yi bilgilendirecektir.

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

Türk Telekom'un TTVPN 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 Müşteri'nin talebi halinde belgelendirecektir.

Belgelendirmede ilgili kurumlardan belge alınamaması durumunda teknik ekipler tarafından tutulan tutanak Müşteri'ye verilecektir.

VI- MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

1. Müşteri TTVPN ucunun hizmete verildiği tarih itibari ile aylık ücretini ve tek sefer mahsus bağlantı ücretini ödeyecektir.
2. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Müşteri'nin yazılı başvurusu esastır.
3. Müşteri tarafı cihazının Türk Telekom tarafından sağlanmaması durumunda, Türk Telekom tarafından TTVPN ucunun hazır hale getirilmesi ancak Müşteri'den kaynaklanan nedenlerden dolayı

TTVPN ucunun hizmete verilememesi (Müşterinin cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından TTVPN ucunun hazır hale getirilmesini müteakip 10 işgünü sonunda Müşteri aylık ücretini ödemeye başlayacaktır.

4. Müşteri'den kaynaklanan nedenlerden dolayı TTVPN ucunun hizmete verilememesi (Müşteri'nin cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) durumu anahtar teslim projelerin tamamlanmasını etkiliyor ise, bir fatura dönemi beklenir, sonraki fatura döneminde Müşteri aylık ücretini ödemeye başlar.
5. Türk Telekom'un sunduğu TTVPN hizmetlerinde Müşteri tarafından kaynaklanan (kendi tarafında temin edeceği cihazların hazır olmaması, Müşteri'ye ait cihazların arızalanması, teçhizat için uygun yer ve enerji temin edilememesi vb.) aksamalardan Müşteri sorumludur.
6. Ankastr tesis ve arızası Müşteri sorumluluğundadır.
7. Müşteri tarafı cihazından itibaren bina içi dağıtım şebekesinin tesis, bakım ve onarımı Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri tarafına kurulacak cihazın mülkiyetinin Türk Telekom'a ait olması durumunda; Müşteri tarafı cihazı ile ilgili tüm arıza veya bakım Şirketimizce yapılacaktır.
8. TTVPN başvuru formunda yer alan bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak iletilmesi müşteri sorumluluğundadır. Yanlışlık veya eksiklik bulunmasından kaynaklı olarak bağlantıda yaşanacak gecikmelerden ve bağlantı süresinin uzamasından Türk Telekom sorumlu değildir.

VII- SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI

Türk Telekom'un sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri Türk Telekom ile Taahhüt Alan arasında _____ tarihinde imzalanan Çerçeve Abonelik Sözleşmesi, Çerçeve Abonelik Sözleşmesine ek sözleşme ve işbu Taahhüt dokümanı ile sınırlıdır. Bu Çerçeve Abonelik Sözleşmesi, Çerçeve Abonelik Sözleşmesine ek sözleşme ve 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 TTVPN hizmetine ilişkin Sözleşme'yi 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 (İşletmeci'ler açısından İşletmeci Sözleşmeleri'nin; Abone'ler açısından çerçeve yapıya geçilmeden önce imzalanmış olan TTVPN Abonelik Sözleşmeleri'nin/çerçeve yapıya geçildikten sonra imzalanmış olan TTVPN Hizmet Formları'nın ve ileride imzalanacak tüm TTVPN Hizmet Formları'nın) ayrılmaz bir ekidir. Bu kapsamda, İşletmeci Sözleşmeleri'ne konu Devreler açısından ve çerçeve sözleşme yapısından önce akdedilmiş olan TTVPN Abonelik Sözleşmeleri'ne konu Devreler açısından/çerçeve sözleşme yapısına geçildikten sonra imzalanmış olan TTVPN Hizmet Formları'na konu her bir Devre açısından 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 itibarıyla yürürlüğe girecektir.

IX- İRTİBAT NOKTALARI:

İşbu Taahhüt dokümanı ile sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis, ve tesis sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez Türk Telekom Bölge / İl Müşteri İlişkileri Birimleridir.

Arıza bildirim ve takibi 444 5 444 Kurumsal Çağrı Merkezi numarası, 121 Türk Telekom Arıza Kayıt Servisi ve www.turktelekom.com.tr adresinde Online Müşteri Hizmetleri menüsü üzerinden yapılacaktır.

444 5 444 Kurumsal Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat iletişime hazır bulundurulacaktır.