

NOKTADAN NOKTAYA ADSL/G.SHDSL HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

I- KAPSAM

Bu Taahhüt; Türk Telekom tarafından sunulan Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL hizmetinin başvuru, tahsis ve tesisi ile arıza takip ve ıslah süreçlerinde Hizmet Seviyesi Taahhüdüne ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

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

II- TANIMLAR

ADSL: Asimetrik Sayısal Abone hattı.

G.SHDSL: Simetrik Sayısal Abone hattı.

Abone: Noktadan Noktaya ADSL/G.SHDSL 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 ve işletmeciler.

Taraflar: Türk Telekom ve Taahhüt Verilen.

Tahsis: Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL devresinin bağlanmak üzere aday Taahhüt Verilen'e ayrılması.

Tesis: Tahsis edilen ADSL / G.SHDSL devresinin Taahhüt Verilen'in talep ettiği noktalar arasında 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 ya da aynı il merkez ilçe belediye sınırları veya aynı ilçe belediye sınırları içinde bulunan Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL devreleri.

İllerarası: Her iki ucu farklı ilde (veya farklı illere bağlı yerleşim yerlerinde) bulunan Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL devreleri.

İlçi-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 Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL 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'nin Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar: Sunulan hizmetin Taahhüt Verilen tarafından alınmasında sorun olmamakla birlikte, Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL hizmeti ile ilgili fonksiyonların geçici bir süre olması gereken seviyede karşılanmadığı 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.

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

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, 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,
- 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 Taahhüt Verilen'lerle karşılıklı görüş alışverişi yapılarak tamamlanacaktır.

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 Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL devreleri ekte belirtilen temel ITU 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-Noktadan Noktaya ADSL/G.SHDSL Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci

1- Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL devrelerin, Türk Telekom'a ait web sitesinde (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- Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL hizmetinin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç bağlanması halinde, devrenin geç bağlantı yapılan uç noktası başına, 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 uygulamaları hariç). 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 işletmeciler arasında 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) *
Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL	Şehiriçi	9
	İllerarası	11
	İliçi-Kırsal	13

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

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

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

IV.2- Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL Arıza Takip ve İslah Süreci

1- Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL hizmetinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir:

- Arızalı devrenin Taahhüt Verilen tarafından Türk Telekom'un "İRTİBAT NOKTALARI" bölümünde yazılı birimlerine bildirilmesi ve arıza numarası verilmesi.
- 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 devrenin arızalı olan uç noktası başına, 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 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 KULLANIM ORANLARI	
Şehiriçi Devreler	99,70%
İllerarası Devreler	99,70%
İliçi – Kırsal Devreler	99,70%

Bu oranların yıl içerisinde sağlanamaması durumunda bu kullanım oranının altında kalmasına neden olan devre uç noktası 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 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 işletmeciler arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

TABLO-2 ARIZA GİDERME SÜRELERİ

HİZMET	Arızaya Konu Devre	Arıza Giderme Süresi (saat)
Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL	Şehiriçi	12
	İllerarası	16
	İliçi – Kırsal	34

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

8- Bağlantı süresi, arıza giderme süresi ve kullanılabilirlik oranına ilişkin doğacak geri ödeme tutarı toplamı ilgili ayın aylık ücretinin 2 katını geçemez.

9- Müşteriden aylık bazda hesaplanan toplam geri ödeme tutarına karşılık gelen iade fatura alınacaktır. Bu faturaya istinaden müşteriye ödeme yapılacaktır.

V- SORUMLULUKLAR

Türk Telekom Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL 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 bilgilerde 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 Noktadan Noktaya ADSL/G.SHDSL 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 Sözleşmeyi 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 Noktadan Noktaya ADSL / G.SHDSL 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- Ankastre tesis ve arızası Taahhüt Verilen sorumluluğundadır.
- 8- 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 Noktadan Noktaya ADSL/G.SHDSL 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 değişikliklerle 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, tesis ve arıza sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez, devrenin kurulacağı veya kurulu bulunduğu uçlardan herhangi birinin bulunduğu ilin İl Müşteri İlişkileri Birimidir.

Arıza bildirimini ve takibi 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından ve 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.

EK:

Standartlar

G.991.2: Single-pair high-speed digital subscriber line (SHDSL)transceivers
Tek per yüksek hızlı sayısal abone hattı (SHDSL) Alıcı – Verici

G.992.1: Asymmetric digital subscriber line (ADSL) transcievers
Asimetrik sayısal abone hattı (ADSL) Alıcı-Verici

G.992.3: Asymmetric digital subscriber line transcievers 2 (ADSL-2)
Asimetrik sayısal abone hattı Alıcı-Verici 2 (ADSL-2)

G.992.5: Asymmetric digital subscriber line (ADSL) transcievers – Extended
bandwidth ADSL2 (ADSL 2plus)
Asimetrik sayısal abone hattı (ADSL) Alıcı-Verici – Genişletilmiş bant genişliği
ADSL2 (ADSL2plus)