

YURTIÇİ KİRALIK DEVRE (HAT) HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

I- KAPSAM

Bu taahhüt; Türk Telekom tarafından sunulan yurtiçi kiralık devre hizmetinin başvuru, tahsis ve tesisi ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

II- TANIMLAR

Kiralık Devre (Hat): Türk Telekom şebekesi üzerinden müşterinin özel kullanımına ayrılmış, Türk Telekom santrallerinde numara işgal etmeyen, noktadan noktaya sabit ve sürekli bir haberleşme linki.

Müşteri: Türk Telekomun verdiği yurtiçi kiralık devre hizmetini talep eden veya kullanan gerçek veya tüzel kişi.

Tahsis: Kiralık devrenin bağlanmak üzere müşteriye ayrılması.

Tesis: Tahsis edilen kiralık devrenin müşterinin talep ettiği noktalar arasında fiziksel olarak bağlanması.

Şehiriçi: İki ucu aynı santral, metropolitan alan, çok santralli alan ile ilçe içinde bulunan kiralık devreler.

İllerarası: Her iki ucu farklı ilde (veya bağlı yerleşim yerlerinde) bulunan kiralık devreler.

İliçi-Kırsal: Her iki ucu il sınırları içinde farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde bulunan kiralık devreler.

Kurum: Telekomünikasyon Kurumu.

Sözleşme: Türk Telekom ile müşteri arasında imzalanan sözleşme.

Arıza:Trafiği etkileyen ve etkilemeyen arızalar bütünü.

Trafiği Etkileyen Arızalar: Kiralık devre hizmetinin belirli bir süre kesintiye uğradığı arızalar.

Trafiği Etkilemeyen Arızalar: Kiralık devre hizmeti ile ilgili fonksiyonların geçici bir süre ile olması gereken seviyede karşılanamadığı arızalar.

Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate): Bir devrenin bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık süreye oranı. [(toplam yıllık süre – trafiği etkileyen arızaların yıllık toplam süresi)/toplam yıllık süre]

İşletmeci: Türk Telekom da dahil olmak üzere, Telekomünikasyon Kurumu ile yapılan bir görev sözleşmesi, imtiyaz sözleşmesi ve/veya Telekomünikasyon Kurumundan alınan bir telekomünikasyon ruhsatı veya genel izin uyarınca telekomünikasyon hizmetleri yürüten ve/veya telekomünikasyon altyapısı işleten bir sermaye şirketi.

Kişisel Telekomünikasyon Tesisi: Gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazları dahilinde ve her bir taşınmazın sınırları dışına taşmayan, münhasır olarak şahsi veya kurumsal ihtiyaçları için kullanılan ve üçüncü şahıslara herhangi bir telekomünikasyon hizmeti verilmesinde kullanılmayan tesisler ile kamu kurum ve kuruluşlarının münhasıran verdikleri hizmetler ile ilgili olarak özel kanunları uyarınca kurdukları telekomünikasyon tesisleri.

Ankastre: Bina ana giriş noktası ile müşteri kullanımındaki cihazlar arasındaki bağlantıyı sağlayan tesisat.

ITU: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (International Telecommunication Union)

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

- a) 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 şiparişi ve kurulumu,yeni fiber veya bakır kablo çekimi, müşteri 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.

Mücbir Sebepler: Mücbir sebepler aşağıda belirtilmiştir.

- a) Ulaşım Kazaları, teknolojik kazalar meydana gelmesi,
- b) Türk veya ihracatçı ülke resmi makamlarının, yükümlülüklerin yerine getirilmesini geciktiren veya bunları imkansız kılan kararları, eylem ve işlemleri,
- c) Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması,
- d) Savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları saldırı, terör hareketleri, sabotajlar, hırsızlık vb.
- e) Deprem, fırtına, sel baskını, çığ, yıldırım gibi doğal afetler,
- f) Kimyasal kirlilik, radyasyon kazası, radyasyon yağışı, iyonlaştırıcı radyasyon, yangın veya ciddi bulaşıcı hastalıklar baş göstermesi,
- g) Kontrol dışı, uzayda meydana gelebilecek meteorit çarpması ve diğer cisim çarpmaları, güneşte meydana gelen patlamalar, kozmik çekim etkileri, elektromanyetik fırtınalar, zararlı enterferans vb. olaylar.
- h) Türk Telekom'un bir başka kurum veya kuruluştan (Karayolları, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketi vb.) aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar.
- i) 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 kiralık devreler ekte belirtilen temel ITU standartlarına uygundur (Ek-1). 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 müşterilere, kendi şebekesinde kullanılan standartlara uygun hizmet sunacaktır.

IV- SÜREÇ VE HEDEFLER

IV.1-Kiralık Devre Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci

- 1- Kiralık Devre talepleri, Türk Telekom'a ait web sitesinde (www.turktelekom.com.tr) yer alan ilgili tarifeler çerçevesinde ve Tablo-1'de belirtilen süreler içerisinde tahsis ve tesis edilir.
- 2- Müşterinin ilgili Türk Telekom birimine eksiksiz ve tam doldurulmuş başvuru formu ile müracaat etmesini müteakip tahsis süreci başlar.
- 3- 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.
- 4- Sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu alan müşterinin davet mektubunun tebliğinden itibaren 20 gün içinde Türk Telekom ile sözleşmeyi imzalamaması durumunda, başvuru sırasında alınan bağlantı ücretinin % 5'i oranındaki bedel müşteriye iade edilmez. Tahsis aşamasında alınan bağlantı ücretinin %5'i tesis aşamasında alınan bağlantı ücretinden mahsup edilir.
- 5- Türk Telekom ile kullanıcı arasında sözleşmenin imzalanmasının ardından kiralık devre tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, tesis süreci başında müşteriden alınan bağlantı ücreti müşteriye iade edilmez.

TABLO-1 TAHSİS VE TESİS SÜRELERİ

HİZMET	Tesisin Yapılacağı Yer	Hizmet Tahsis ve Tesis Süresi (işgünü) *			
		2 Mbps ve altı		2 – 155 Mbps	
		Tahsis	Tesis	Tahsis	Tesis
Kiralık Devreler	Şehiriçi	5	10	5	15
	İllerarası ve İliçi Kırsal	5	30	5	40

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

2-Türk Telekom'un Müşteriye sözleşme imzalamak için yaptığı davet ile sözleşmenin imzalanması arasında geçen süre bu sürelere dahil değildir.

6- Kiralık devrenin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç tesis edilmesi halinde, her gecikilen gün için aylık kira ücretinin 1/15'i oranındaki ücret, söz konusu devrenin aylık kira ücretinden düşülür (Özel Proje uygulamaları hariç). Bu ücretin aylık kira ücretini aşması durumunda kalan kısım bir sonraki ayın aylık kira ücretinden mahsup edilir.

7- Özel proje gerektiren taleplerde, bu taleplerin karşılanma süresi, karşılanma prosedürü, tahsis, tesis, iptal prosedürü ve şartları ile müşterinin hizmeti minimum kullanma süresi vb. hususlar müşteri ile yapılacak protokolde belirlenir.

8- Türk Telekom Kiralık Devre hizmetlerinden faydalanan iken bu hizmetin iptalini isteyen müşterilerinin yazılı olarak bildirdiği iptal taleplerini, Türk Telekom bildirim aldığı tarihten itibaren en geç 5 işgünü içerisinde yerine getirir. Müşterinin belirli bir tarihte devrenin iptal edilmesini talep etmesi halinde bu tarihten en az 5 işgünü önce talebini yazılı olarak Türk Telekom'a bildirmesi gerekmektedir.

9- Tesis öncesi ruhsat ya da izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler, Tablo 1'de verilen hizmet tahsis ve tesis sürelerine dahil değildir. (Müşterilerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir).

10- Başvuru, tahsis ve tesis aşamalarında, talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile birlikte müşteri kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile müşteri kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır.

11- TANIMLAR'da yer alan mücbir sebeplerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir.

IV.2-Kiralık Devre Arıza Takip ve İslah Süreci

1- Kiralık devrelerde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir.

- a) Arızalı devrenin müşteri tarafından Türk Telekom'un "İRTİBAT NOKTALARI" bölümünde yazılı birimlerine bildirilmesi
- b) Türk Telekom tarafından İliçi-Kırsal alan haricinde kiralanmış devrelerde oluşan arızalarda en geç 4 saatte, iliçi-kırsal alan içerisinde kiralanmış devrelerde oluşan arızalarda en geç 8 saatte arızanın tespiti, teyidi ve arıza numarası verilmesi
- c) Türk Telekom tarafından aşağıda belirtilen süreler içerisinde arıza ıslahının sağlanması.
 - Trafiki Etkileyen Arızalar: Tablo-2'de belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanır.
 - Trafiki Etkilemeyen Arızalar: Arıza yerinden bağımsız olarak, 15 işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanır.
- d) Müşteriye yazılı olarak veya müşterinin belirteceği telefon ya da elektronik posta adresine bilgi verilmesi.

TABLO-2 ARIZA GİDERİLME SÜRELERİ

HİZMET	Arıza Yeri	Arızanın Giderilebileceği Süre
Kiralık Devreler	Şehir içi	21 saat
	İllerarası	31 saat
	İliçi – Kırsal Alan	63 saat

2- Müşteriye ait devrelerde, Tablo-2’de belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için, aylık bazda, bir sonraki ayın devre kira ücretinden 3 saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır.

1000 Adetten daha fazla toplu devre kiralayan ve devrelerin bir kısmının arıza ıslahında, Tablo-2 de yer alan sürelerden daha kısa sürede ıslah talep eden (arızada öncelikli ıslah gerektiren devreler)ve bu hususu kabul eden müşterilere ait devre arızalarının, %90’u Tablo-2 de verilen süreler içerisinde giderilecektir. Bu tür müşterilere ait, Tablo-2 de belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan arızalı devre sayısının, aylık bazda, aynı müşteriye ait toplam arızalı devre sayısının %10’undan fazla olması durumunda , devrelerde arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için bir sonraki ayın devre kira ücretinden mahsup edilmek üzere 3 saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır.

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

4- Türk Telekom’un kusurundan kaynaklanan nedenlerle Kiralık Devre hizmetinde meydana gelen arızalardan;

a) Trafığı etkileyen arızalarda, 1 günde oluşan her bir tam saatlik kesinti için aylık bazda, bir sonraki ayın devre kira ücretinden 2 saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır. Tam saati doldurmayan saat kesirleri için ücret iadesi yapılmaz.

b) Trafığı etkilemeyen arızalarda ücret iadesi yapılmaz.

5- Bir devrenin yıllık kullanılabilirlik oranı % 99,5’dir.

6- Devre arızalarında, talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile birlikte müşteri kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile müşteri kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır.

7- TANIMLAR da yer alan mücbir sebeplerden dolayı Madde IV.2/1-c’de belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir.

V- SORUMLULUKLAR

Türk Telekom kiralık devre hizmetinin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimleri, görev alanları, irtibat adresleri , telefon ve faks numaraları ve e-mail adreslerini müşteriye 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 müşterinin bildirimine gerek duymaksızın müşteriye bildirerek müdahale edecektir. Türk Telekom sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde müşteriyle işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacaktır. Arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında müşteriye bilgilendirecektir.

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

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

VI- MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 1- Müşteri, Türk Telekom'un sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu göndermesini müteakip, tebliğ tarihinden itibaren 20 gün içerisinde sözleşmeyi imzalayacaktır.
- 2- Müşteri devrenin hizmete verildiği tarih itibari ile aylık kira ücretini ödeyecektir.
- 3- Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesi ancak müşteriden kaynaklanan nedenlerden dolayı devrenin hizmete verilememesi (müşterinin cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesini müteakip 10 işgünü sonunda müşteri aylık kira ücretini ödemeye başlayacaktır.
- 4- Türk Telekom'un sunduğu kiralık devre hizmetlerinde müşteri tarafından kaynaklanan (kendi tarafında temin edeceği cihazların hazır olmaması, müşteriye ait cihazların arızalanması, teçhizat için uygun yer ve enerji temin edilememesi vb.) aksamalardan müşteri sorumludur.
- 5- Müşterinin irtibat bilgilerinde oluşabilecek değişiklikler Türk Telekom'a en kısa sürede bildirilecektir. Bildirilmemesi halinde adrese yapılan tebliğler müşteriye yapılmış sayılacaktır.
- 6- Müşterinin; devre hızının yükseltilmesini, düşürülmesini ve/veya adres değişikliğini talep etmesi halinde aşağıdaki usullere göre işlem yapılır.
 - a) Devre hızının yükseltilmesinin talep edilmesi halinde, yeni hız ile eski hıza ait, talep tarihindeki bağlantı ücreti farkı ödenir. Hız yükseltilmesini müteakip yeni hız üzerinden aylık kira ücreti ödenir.
 - b) Devre hızının düşürülmesinin talep edilmesi halinde, bağlantı ücreti farkı iade edilmez hız düşürülmesini müteakip yeni hız üzerinden aylık kira ücretini ödenir.
 - c) Müşterinin nakil taleplerinde; Kiralık Devre Başvuru Tahsis ve Tesis Süreci ile yürürlükte olan tarifeye göre nakil işlemi yapılır. Nakil talebi ile birlikte eski devrenin irtibatı 5 işgünü içerisinde kesilir ve bu tarihten nakil gerçekleşinceye kadar aylık kira ücreti alınmaz. Bağlantı gerçekleşince ise yeni durumuna göre aylık kira ücreti alınmaya başlanır. Müşteri talep ederse yeni devre hizmete verilinceye kadar eski devrenin irtibatı kesilmez, kira ücreti alınmaya devam edilir.
- 7- Tahakkuk ettirilmiş ücretlerin son ödeme tarihinden itibaren 10 iş günü içerisinde ödenmemesi halinde devre haberleşmeye kapatılır. Müşterilerin anılan hizmete ait borçlarını ödemek kaydıyla devre açılır.

Haberleşmeye kapatılan devrelerin aylık kira ücretlerinin tahakkuku devam eder.

8- İl ve ilçe sınırlarının değişmesi veya yakınına yeni santral kurulması ile kiralık devrenin ücret kademesinin değişmesi halinde, değişikliğin yapıldığı tarihi takip eden ay itibari ile yeni durumuna göre aylık kira ücretleri alınır.

9- Ankastre tesis ve arızası müşteri sorumluluğundadır.

VII- SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI

Türk Telekom'un sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu Taahhüt ile sınırlıdır. Bu Taahhütte yer almayan herhangi bir dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan 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 taahhütte belirtilen hususlar ve süreler Kurum ile görüşülerek yeniden düzenlenecektir.

İşbu Taahhüt münhasıran, Türk Telekom ile yurtiçi kiralık devre hizmetine ilişkin sözleşme imzalayanlar bakımından ve söz konusu sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir.

İşbu Taahhüt hükümleri Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde her zaman değiştirilebilecektir.

IX- İRTİBAT NOKTALARI:

İşbu taahhüt ile sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis ve tesis sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez, devrenin kurulacağı veya kurulu bulunduğu uçlardan herhangi birinin bulunduğu ilin İl Telekom Müdürlüğü'dür. (Ek:2)

Transmisyon sistemleri üzerinden sağlanan kiralık devrelerde, arıza için İl Telekom Transmisyon Müdürlüğü, Transmisyon Müdürlüğü olmayan merkezlerde ise Teknik İşletme ve Yatırım Müdürlüğü'ne telefon, faks veya yazı ile müracaat edilecektir.

TDM sistemleri üzerinden sağlanan kiralık devrelerde arızalar müşteri tarafından 124 data arıza servisine, 124 data arıza servisi bulunmayan yerlerde ise, İl Telekom Müdürlüğü'ne telefon, faks veya yazı ile bildirilebilecektir.

İrtibat noktaları haftanın 7 günü 24 saat müşterilerin erişimine hazır bulundurulacaktır.