

<b>1.</b>	<b>GENEL HÜKÜMLER .....</b>	<b>2</b>
1.1.	GİRİŞ .....	2
1.2.	AMAÇ VE KAPSAM .....	2
1.3.	TANIMLAR VE KISALTMALAR .....	2
1.4.	TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ .....	2
<b>2.</b>	<b>SSG/ME İNTERNET HİZMETİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN HÜKÜMLER .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ŞEBEKE YÖNETİMİ VE BAKIM .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ .....</b>	<b>4</b>
4.1.	STANDARTLAR .....	4
4.2.	HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ .....	5
<b>5.</b>	<b>SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ .....</b>	<b>5</b>
5.1.	SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE YÜRÜRLÜK .....	5
5.2.	SÖZLEŞME İMZALAMA SÜRECİ .....	5
5.3.	BAŞVURU, İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ .....	6
5.4.	ÜCRETLER VE FATURALAMA .....	7
5.5.	YÜKÜMLÜLÜĞÜN SINIRLANDIRILMASI .....	7
5.6.	GİZLİLİĞİN KORUNMASI .....	7
5.7.	SÖZLEŞMENİN FESHİ .....	7
5.8.	BİLGİ SAĞLANMASI .....	9
5.9.	TEMSİL YASAĞI .....	9
5.10.	MÜLKİYET HAKLARI .....	9
5.11.	FERAGAT .....	9
5.12.	DEVİR .....	9
5.13.	BÖLÜNEBİLİRLİK .....	10
5.14.	MÜCBİR SEBEPLER ve UMULMAYAN HALLER .....	10
5.15.	SÖZLEŞMENİN YENİDEN MÜZAKERE KOŞULLARI .....	11
5.16.	ŞEBEKEDA VEYA SUNULAN HİZMETLERDE DEĞİŞİKLİK DURUMU .....	11
5.17.	SÖZLEŞMEDEKİ DEĞİŞİKLİKLER .....	12
5.18.	HİZMETİN DURDURULMASI .....	12
5.19.	ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ .....	13
5.20.	BİLDİRİMLER .....	13
<b>6.</b>	<b>EKLER .....</b>	<b>13</b>
<b>EK-1:</b>	<b>TANIMLAR VE KISALTMALAR .....</b>	<b>14</b>
<b>EK-2:</b>	<b>TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ .....</b>	<b>17</b>
<b>EK-3:</b>	<b>BAŞVURU USUL VE ESASLARI .....</b>	<b>23</b>
<b>EK-4:</b>	<b>İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ .....</b>	<b>24</b>
<b>EK-5:</b>	<b>HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ .....</b>	<b>31</b>
<b>EK-6:</b>	<b>GİZLİLİK ARZ EDEN BİLGİLER VE GİZLİLİK ANLAŞMASI .....</b>	<b>40</b>
<b>EK-7:</b>	<b>ÜCRETLER ve FATURALAMA .....</b>	<b>43</b>
<b>EK-8:</b>	<b>TEMİNAT USUL ve ESASLARI .....</b>	<b>52</b>
<b>EK-9:</b>	<b>FİBER LOKAL ALTYAPI ÜCRETİ ALGORİTMASI .....</b>	<b>54</b>

## **1. GENEL HÜKÜMLER**

### **1.1. GİRİŞ**

İşbu Referans SSG/ME İnternet Teklifi (ReSMET) 'nde dikkate alınan hususlar şunlardır:

**1.1.1.** İşletmeci, Kurum tarafından bir elektronik haberleşme hizmeti yürütmek ve/veya elektronik haberleşme altyapısı kurmak ve/veya işletmek üzere yetkilendirilmiştir.

**1.1.2.** Türk Telekom, İlgili Mevzuat ve Kurum ile imzalamış olduğu elektronik haberleşme hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin imtiyaz sözleşmesi çerçevesinde Türkiye'de elektronik haberleşme hizmetlerini yürütmeye ve elektronik haberleşme altyapısı kurup işletmeye yetkilidir.

**1.1.3.** İşbu ReSMET, Türk Telekom'un İlgili Mevzuat uyarınca erişim yükümlüsü olması nedeniyle, Tarafların hak ve yükümlülüklerini belirlemek için hazırlanmıştır.

**1.1.4.** İşbu ReSMET, İlgili Mevzuat ve bu mevzuat uyarınca yapılan Kurum düzenlemelerine tabidir.

### **1.2. AMAÇ VE KAPSAM**

İşbu ReSMET, Türk Telekom'un İşletmeciye SSG/ME İnternet Hizmetlerini sunabilmesi için gerekli olan usul, esas ve ücretlerin belirlenmesini içermektedir.

### **1.3. TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**1.3.1.** İşbu ReSMET ve eklerinde kullanılan tanımlar ve kısaltmalar işbu ReSMET ve eklerine münhasır olmak üzere Ek-1'de karşılıklarında yazılı anlamı ifade edecektir.

**1.3.2.** İşbu ReSMET 'te sehve müstenit herhangi bir hususun önlenmesini teminen tekiller çoğulları ve çoğullar da tekil ifadeleri kapsamaktadır.

**1.3.3.** İşbu ReSMET' in Ek-1'inde yer almayan tanımlar ve kısaltmalar İlgili Mevzuatta belirtilen anlamları taşıyacaktır.

**1.3.4.** İşbu ReSMET ve eklerinde yer alan hükümler arasında çelişki olması durumunda, ReSMET' in Ana Metninde yer alan hükümler esas alınacaktır.

### **1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

#### **1.4.1. TÜRK TELEKOM'UN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**1.4.1.1.** Türk Telekom, işletmeciyi, işbu ReSMET kapsamındaki hizmetlerden İlgili Mevzuat çerçevesinde, işbu referans teklif ve eklerinde yer alan usul, esas ve ücretlere göre kendisine, ortaklarına, ortaklıklarına ve iştiraklerine uyguladığı koşullarla ayırım gözetmeksizin yararlandıracaktır.

**1.4.1.2.** Türk Telekom, Sözleşme sürecinin başlatılması ve imza aşamasında işletmeci ile Türk Telekom arasındaki iletişimi sağlamak amacıyla bir adet Satış Yöneticisi ve bir adet Teknik Satış Yöneticisi atayacak ve iletişim bilgilerini (cep telefonu numarası ve e-posta adresi) kurumsal e-posta üzerinden işletmeciye bildirecektir.

**1.4.1.3.** Türk Telekom, SSG/ME İnternet hizmetinin yürütülmesi esnasında İşletmecinin, Türk Telekom ile irtibatını sağlamak amacıyla 7 gün 24 saat aranabilecek 444 8786 (444 TPTN) numaralı çağrı merkezi üzerinden hizmet sunacaktır.

**1.4.1.4.** İşletmecinin hizmeti ile ilişkili Fiber şebekede KTA/ONT/MDU/ODK'dan itibaren Abone nezdindeki cihazların şebekeye bağlantısını sağlayan tesisatın kurulumu ve arızası Türk Telekom'un sorumluluğunda olmayacaktır.

**1.4.1.5.** Türk Telekom, İşletmeci sorumluluğunda olan kısımlar hariç olmak üzere, trafiğin taşınmasından ve buna ilişkin her türlü bağlantı ve cihaz arızasından sorumludur. Abone cihazının mülkiyetinin Türk Telekom'a ait olması durumunda; bahse konu cihazın Arıza ve bakımından Türk Telekom sorumludur.

**1.4.1.6.** Türk Telekom, İşletmeci tarafından ilk muayenesi yapıp Türk Telekom'a bildirilen ve Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan her arızayı, işbu Referans Teklif ekindeki HST'de belirtilen süre, usul ve esaslar çerçevesinde gidermekle yükümlü olacaktır.

**1.4.1.7.** Türk Telekom, İşletmecinin hizmetiyle ilişkili Ankastrenin/Sonlandırma Kutusu ve Kullanıcı veya İşletmeci tarafında kuracağı her türlü ekipmanın Türk Telekom'un sistemleri ile uyumlu olarak çalışması için Türk Telekom standartları esas alınmak kaydıyla teknik desteği sağlayacaktır.

## **1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**1.4.2.1.** İşletmeci, işbu Referans Teklif kapsamında her türlü hizmeti, Referans Teklif ve eklerinde yer alan usul, esas ve ücretlere uygun olarak alabilecektir.

**1.4.2.2.** İşletmeci, şartları ve tutarı Ek-8'de yer alan "Teminat Usul ve Esasları"na göre belirlenmiş teminatı Türk Telekom'a teslim edecektir.

**1.4.2.3.** Türk Telekom tarafından hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen, İşletmeci ve/veya İşletmecinin abonesinden kaynaklanan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılmamasından (işletmeci ve/veya işletmecinin abonesinin cihazını veya uygun yer ve enerjiyi temin edememesi, söz konusu cihazların arızalanması, Ankastresinin/Sonlandırma Kutusunun hazır olmaması vb.) İşletmeci sorumludur.

**1.4.2.4.** İşletmecinin hizmetiyle ilişkili son kullanıcı veya kendi tarafında kuracağı her türlü ekipmanın Türk Telekom'un sistemleri ile uyumluluğu, işletmecinin sorumluluğunda olacaktır. İşletmeci cihazının sebebiyet vereceği zararlar işletmeci tarafından karşılanacaktır.

**1.4.2.5.** İşletmeci, kendi sorumluluğunda olan kısımda kendi kusurundan kaynaklanan her türlü arıza veya kesintiden sorumlu olacaktır.

**1.4.2.6.** İşletmecinin abonesinin abonelik ve faturalama işlemleri işletmeci tarafından gerçekleştirilecektir.

**1.4.2.7.** SSG İnternet hizmeti bir altyapı hizmeti olup Al-Sat yapılamaz.

## **1.4.3. MÜŞTEREK HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER**

**1.4.3.1.** İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetlere yönelik olarak belirlenen standartlar ve prosedürler işbu Referans Teklif ve eklerinde yer aldığı şekilde uygulanacaktır.

**1.4.3.2.** Taraflar, şebekelerinin güvenli çalışması için gerekli olan tüm tedbirleri alacaklardır.

**1.4.3.3.** Taraflardan her biri, diğer tarafa karşı, basiretli ve tedbirli bir tacir olarak kendisine düşen her türlü özen ve dikkati göstermekle yükümlü olacaktır.

**1.4.3.4.** Taraflar, kendi kasıt, ihmal ve hataları sonucu meydana gelen maddi hasar, ölüm ve yaralanmalardan ötürü yasalarca belirlenen hukuki ve cezai sorumlulukları taşıyacaktır. Her bir taraf, elemanlarının ve sistem/cihaz ve kabloların kazaya karşı sigortasından sorumlu olacaktır.

**1.4.3.5.** Taraflar kendi sorumluluk sınırlarında haberleşmenin gizliliği de dahil olmak üzere İlgili Mevzuat ve Kurum tarafından getirilen yükümlülüklerle aynen uyacaktır.

**1.4.3.6.** Diğer Tarafın, Şebekesi üzerinden, İlgili Mevzuat ya da Kurum tarafından yapılan yetkilendirmeye aykırı olarak hizmet sunduğunu iddia eden Taraf konuyu en kısa zamanda Kurum'a bildirmekle yükümlü olacaktır.

**1.4.3.7.** Taraflar, Sözleşmede belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya mevcut kanun, tüzük, yönetmelikler başta olmak üzere hukuki düzenlemelere aykırı davranması veya Sözleşmenin ilgili Devre açısından sona erdirildiğinde/feshedildiğinde, diğer Tarafa ait ekipmanı aynen ve sağlam olarak geri vermekle, aksi halde bunların bedellerini veya tespit edilen zarar ve hasar karşılığı olarak rayiç bedel üzerinden fatura edilecek parayı kayıtsız ve şartsız ödemekle yükümlü olacaktır.

**1.4.3.8.** Taraflar, birbirlerinin sistem ve ekipmanına zarar vermeyecek şekilde çalışmak, kurulum yapmak, sistemlerini yönetmek ve demontaj yapmak zorundadır. Zararı veren Taraf karşı Tarafa verdiği zararı gidermekle ve bu nedenle, gerçekleştirilmesi gereken değişiklikler dolayısıyla yapılacak masrafın belgelenmesi kaydıyla tahakkuk ettirilecek ücretleri ödemekle yükümlü olacaktır.

## **2 . SSG/ME İNTERNET HİZMETİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN HÜKÜMLER**

**2.1.** Trafiğin taşınmasında kullanılacak altyapı Türk Telekom tarafından belirlenecek olup, İşletmeci/İşletmeci Abonesi sistem/cihazlarının belirlenecek altyapıya uygunluğu İşletmeci sorumluluğunda olacaktır.

**2.2.** Türk Telekom'un sunduğu işbu Referans Teklifte yer alan hizmetlerin topolojisi, bileşenleri ve konfigürasyonları, teknik özellikler ve tabi olunan standartlar, Ek-2'de yer almaktadır.

**2.3.** İşletmecinin işbu Referans Teklifte yer alan hizmetlerden faydalanmak amacıyla Türk Telekom Otomasyon Sistemine erişimi işbu Referans Teklifin Ek-3'ünde yer alan hükümler çerçevesinde gerçekleştirilecektir.

## **3. ŞEBEKE YÖNETİMİ VE BAKIM**

Şebeke yönetimi, iyileştirilmesi, şebeke bütünlüğü, güvenliği ve işletimine ilişkin hususlar Ek-2'de yer almaktadır.

## **4. STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ**

### **4.1. STANDARTLAR**

**4.1.1.** ITU-T, ETSI ve Kurum tarafından yapılan düzenlemeler arasından Türk Telekom'un mevcut şebekesinde kullandığı standartlar öncelikli olmak üzere, elektronik haberleşme şebekeleri ve hizmetlerinde kalitenin elde edilmesi için öngörülen, standartlar,

teknikler ve metodoloji esas alınacaktır. Teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar işletmecilerin talepleri dikkate alınarak uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da ilave standartlar eklenebilecektir.

**4.1.2.** Türk Telekom yapılacak standart değişikliklerini işletmecilere 3 (üç) ay önceden yazılı olarak, e-posta veya kayıtlı e-posta yolu ile bildirecek ve işletmeciler de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından yazılı olarak, e-posta veya kayıtlı e-posta yolu ile bildirilen tarihten en geç 2 (iki) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini yazılı olarak, e-posta veya kayıtlı e-posta yolu ile Türk Telekom'a iletacaktır. İşletmecinin söz konusu değişiklik nedeniyle varsa yeni çözümler üretebilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır. Bu durumda Türk Telekom İşletmecilerin hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır.

## **4.2. HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ**

İşbu Referans Teklif kapsamında verilecek hizmetlere ilişkin HST EK-5'te yer almaktadır.

## **5. SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ**

### **5.1. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE YÜRÜRLÜK**

SSG/ME İnternet Sözleşmesi, Taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, belirsiz süreli olacaktır.

### **5.2. SÖZLEŞME İMZALAMA SÜRECİ**

**5.2.1.** İşletmeci, Kurum tarafından onaylanan Referans SSG/ME İnternet Teklifi'ni; Türk Telekom'un [toptan.turktelekom.com.tr](http://toptan.turktelekom.com.tr) internet sitesinden temin edebilecektir. İşletmeci, Türk Telekom'dan Sözleşme imzalama talebinde bulunması halinde;

- **İşletmecinin daha önce SSG/ME İnternet Sözleşmesinin borçtan/Teminat eksikliğinden dolayı feshedilmiş olması:** İşletmeci'nin daha önce Türk Telekom'la imzalamış olduğu bir SSG/ME İnternet Sözleşmesinin bulunması ve bu sözleşmenin borçtan/Teminat eksikliğinden dolayı feshedilmiş olması halinde Türk Telekom, SSG/ME İnternet Sözleşmesi kapsamında aldığı hizmetler nedeniyle vadesi geçmiş (yapılandırılmamış veya teminatlandırılmamış) tüm borç ödenene kadar İşletmeci ile sözleşme paylaşmayabilir, imza sürecini işletmeyebilecektir.
- **Süreç yazılı-basılı dokümanlar üzerinden gerçekleştirilecek ise:** Sözleşme, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde elden veya posta yolu ile İşletmeci'ye gönderilecektir. İşletmeci, İşletmeci olma ehliyetini ve Sözleşme'yi imzalamaya yetkili olduğunu gösterir resmi dokümanları, 2 (iki) nüsha olarak imzaladığı Sözleşmeyi, 30.000 TL tutarında teminat ve Gizlilik Anlaşması ile birlikte Türk Telekom'a ilettikten sonra Sözleşme Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde imzalanacak ve imzalanan Sözleşme'nin bir nüshası İşletmeci'ye gönderilecektir.
- **Süreç elektronik ortamda gerçekleştirilecek ise:** İşletmeci öncelikle İşletmeci olma ehliyetini ve işbu Sözleşme'yi imzalamaya yetkili olduğunu gösterir resmi dokümanları, 30.000 TL tutarında teminat ile birlikte Türk Telekom'a ileticek, daha sonra Sözleşme ve Gizlilik Anlaşması, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde e-imza ile imzalanarak Kayıtlı Elektronik Posta aracılığı ile İşletmeci'ye iletilecektir. Bunun üzerine Sözleşme ve Gizlilik Anlaşması İşletmeci tarafından en geç 15 (on beş) iş günü içerisinde imzager ile imzalanarak, yine Kayıtlı Elektronik Posta aracılığı ile Türk Telekom'a iletilecektir. Kayıtlı Elektronik Posta üzerinden gerçekleştirilen tebligatı müteakip 15 (on beş) iş günü içerisinde imzalanmayan

Sözleşme hükümleri aksi kabul edilmediği sürece Türk Telekom bakımından bağlayıcı olmayacaktır.

**5.2.2.** Elektronik imza kullanılarak gerçekleştirilen işlemlerde ilgili dokümanın imza tarihi, her iki Taraf bakımından da imza süreçlerinin tamamlandığı (diğer bir deyişle İşletmeci'nin imzaladığı) tarih olacaktır.

**5.2.3.** Sözleşme'yi e-imza ile imzalamak isteyen İşletmeci'nin mutlaka;

- Kayıtlı Elektronik Posta adresinin bulunması,
- İmza yetkisi olan kişilerin "Nitelikli Elektronik İmzası"nın bulunması, bu yetkililerin e-imza tiplerinden CMS imza türünü kullanması,
- E-imza ile imzaladığı dokümanın veri paketi tipini "Standart Kayıtlı Elektronik Posta" türünde seçmesi, paket içerisinde e-imzalı dokümanın yer alması (PDF),
- TUBİTAK İmzager uygulamasını indirmesi ve kurması,
- Bilgisayar ve İmzager aracılığıyla imzaladığı dokümanı yine Kayıtlı Elektronik Posta aracılığıyla Türk Telekom'a iletmesi

gerekmektedir. Belirtilen hususların eksikliğinden kaynaklı olarak Sözleşme imza sürecinde yaşanabilecek aksaklık ve gecikmelerden Türk Telekom hiçbir şekilde sorumlu tutulamayacaktır.

### **5.3. BAŞVURU, İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ**

**5.3.1.** İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetlerin Başvuru Usul ve Esasları Ek-3'te yer almaktadır.

**5.3.2.** İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetlerin İşletmeci ve Hizmet Değişikliğine ilişkin hususları Ek-4'te yer almaktadır.

**5.3.3.** İşletmeci SSG/ME İnternet Sözleşmesini imzaladıktan sonra taleplerini (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) Otomasyon Sistemi üzerinden yapacaktır. Türk Telekom, işletmecinin yaptığı ilgili talebe Otomasyon Sistemi üzerinden cevap verecektir. Bu fonksiyonların kullanımına ilişkin web servisleri Türk Telekom tarafından hazırlanacaktır. Aynı zamanda, Otomasyon Sistemi üzerinden yapılan tüm işlemler aylık olarak yine Otomasyon Sistemi üzerinden raporlanabilecektir. Bu sözleşme kapsamında tüm HST'ler, bu taahhütlere ilişkin gecikme süreleri ve oluşan ceza bedelleri yine Otomasyon Sistemi üzerinden (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) raporlanabilecektir.

**5.3.4.** Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmelik uyarınca kimlik doğrulamasının elektronik ortamda yapıldığı durumlar için sadece ilgili başvuruya yönelik bilgilerin bulunduğu form vb. belgeyi içeren PAdES-LTV formatındaki işlem belgesi iletilecektir. Başvuruların PAdES-LTV formatındaki işlem belgesiyle yapılması durumunda, resmi kimlik belgesinin fotokopisi ile ilgili form vb. belgelerde yer alan imza bölümünde abonenin imzasının bulunması gerekmektedir.

**5.3.5.** Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmelik kapsamında ilgili başvuru için oluşturulacak işlem belgesinde bulunması gereken bilgiler arasında yer alan hizmet numarası bilgisine, işbu referans teklif kapsamında sunulmakta olan hizmetler için Türk Telekom sistemlerinde kayıtlı hizmet numarası bilgisi girilecektir.

#### **5.4. ÜCRETLER VE FATURALAMA**

İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetlere ilişkin ücretler, ödemeler ve faturalama prosedürlerinin detayları Ek-7'de yer almaktadır.

#### **5.5. YÜKÜMLÜLÜĞÜN SINIRLANDIRILMASI**

**5.5.1.** Türk Telekom, şebeke işletim güvenliğinin, şebeke bütünlüğünün veya veri güvenliğinin temin edilemeyeceğini ya da şebekelerin karşılıklı işletilebilirliğinin mümkün olmadığını objektif kriterlerle kanıtlaması durumunda, Kurum'un onayını almak kaydıyla, belirtilen hususların sebebini teşkil eden teknik problemin devam ettiği yer ve zaman ile sınırlı olarak, işletmeciye sunduğu İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetini sınırlandırabilecektir.

**5.5.2.** Tarafların sorumlulukları İşbu ReSMET ile sınırlı olacaktır. Taraflar İşbu ReSMET'te yer almayan herhangi bir dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan sorumlu tutulmayacaktır.

#### **5.6. GİZLİLİĞİN KORUNMASI**

Taraflar, SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin imzalanması öncesi Ek-6'da yer alan "Gizlilik Anlaşması"nı imzalayacak ve gizliliğin korunması ile ilgili olarak söz konusu anlaşma hükümlerine uyacaktır. Gizlilik yükümlülüğü Sözleşme'nin bitiminden veya feshinden sonra 5 (beş) yıl boyunca devam edecektir.

#### **5.7. SÖZLEŞMENİN FESHİ**

**5.7.1.** Karşılıklı mutabakat ile Sözleşme feshedilebilecektir.

**5.7.2.** Yetkilendirme iptali ve/veya sözleşmeye uyulmaması kaynaklı fesih süreçlerinde abonelik işlemleri ile ilgili aşağıdaki işlemler yapılacaktır.

**5.7.2.1.** Sözleşme, Taraflardan birinin yetkilendirilmesinin herhangi bir nedenle sona ermesi ve söz konusu Tarafın, yetkilendirmesi çerçevesinde sunmakta olduğu hizmetleri kapsayan farklı bir yetkilendirme almaması durumunda herhangi bir işleme gerek kalmaksızın feshedilmiş sayılacaktır. İşletmecinin yetkilendirmesinin sona ermesi ve yetkilendirmesi çerçevesinde sunmakta olduğu hizmetleri kapsayan farklı bir yetkilendirmesinin olmaması halinde, işletmeci abonelerinin mağdur olmamaları amacıyla, yalnızca abonelerin bir başka işletmeciye geçiş başvurularının tamamlanmamış olması durumunda, işletmecinin ilgili otomasyon sistemleri üzerinden vermesi gereken onaylar Türk Telekom tarafından verilebilecektir. Aksi durumda, 5.7.10. maddesine göre işlem yapılacaktır.

**5.7.2.2.** İşletmeci tarafından 5.7 maddesi kapsamında herhangi bir yükümlülüğün yerine getirilmemesi sebebiyle Sözleşmenin fesih sürecinde olması halinde işletmeci abonelerinin mağdur olmamaları amacıyla, yalnızca abonelerin bir başka işletmeciye geçiş başvurularının tamamlanmamış olması durumunda, işletmecinin ilgili otomasyon sistemleri üzerinden vermesi gereken onaylar Türk Telekom tarafından verilebilecektir. Aksi durumda, 5.7.10. maddesine göre işlem yapılacaktır.

**5.7.3.** Taraflar, Mücbir Sebep varlığının en az 30 (otuz) gün sürmesi halinde karşılıklı mutabakat ile Sözleşmeyi feshedebilecektir.

**5.7.4.** Taraflardan birinin Sözleşme hükümlerine aykırı davrandığının iddia edilmesi halinde, öncelikle ilgili Taraf (iddia sahibi Taraf) iddiaya konu aykırılığın giderilmesini teminen diğer Tarafa yazılı bildirimle 15 (on beş) gün süre verecektir. Bu süre zarfında konuya ilişkin bir çözüme ulaşılamazsa, Taraflar iddia edilen aykırılığın tespiti amacıyla, tespiti istenen

aykırılığın niteliğine göre, Kurum'a veya mahkemeye başvurabilecektir. Aykırılığın Kurum veya mahkemece tespit edilmesi halinde, tespit talebinde bulunan Taraf Sözleşme'yi feshedebilecektir. Aykırılık nedeniyle oluşan zararların diğer Tarafça tazmini talep edilebilecektir.

**5.7.5.** Taraflardan birinin iflasına karar verilmesi halinde; diğer Taraf Sözleşme'yi 30 (otuz) gün içerisinde feshedebilecektir.

**5.7.6.** Sözleşme kapsamında İşletmecinin, ödeme ve/veya ilave/yükseltilmiş/yenilenmiş teminat mektubu verme yükümlülüklerini taraflar arasında belirlenen süreler zarfında yerine getirmemesi durumunda Türk Telekom, yükümlülüğün yerine getirilmesini teminen İşletmeciye yazılı bildirimle 15 (on beş) gün süre verecektir. Bu sürenin sonunda da İşletmecinin yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde Türk Telekom hizmeti ve/veya yeni Abone alımını durdurma hakkına sahip olacaktır. Yeni Abone alımının durdurulması halinde Türk Telekom, ilgili işlemi müteakip İşletmeci'ye yapacağı ikinci bildirimle herhangi bir süre verilmesine gerek olmaksızın hizmeti derhal durdurabilecektir.

Hizmetin durdurulması ve 7 (yedi) gün içerisinde tekrar başlatılmaması durumunda ispatlayıcı belgelerle (Borç/teminat durumu) birlikte 7 (yedi) gün içerisinde Kuruma bilgi verilecektir. Hizmetin durdurulmasını müteakip azami 15 (on beş) gün içerisinde İşletmeci tarafından ödeme ve/veya teminat mektubu verme yükümlülüklerinden birinin yerine getirilmemesi durumunda Türk Telekom Sözleşmeyi feshedebilecektir. Sözleşmenin feshedilmesi halinde, fesih tarihini takip eden 7 (yedi) gün içerisinde Kuruma bilgi verilecektir.

**5.7.6.1.** İşletmecinin son on iki ay içerisinde en az 1 (bir) faturasını son ödeme tarihinden sonra ödemiş olması ve son dönem faturasını son ödeme tarihine kadar ödemiş olması durumunda Türk Telekom yükümlülüğün yerine getirilmesini teminen İşletmeciye yazılı bildirimle 15 (on beş) gün süre verecektir. Bu sürenin sonunda da İşletmecinin yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde 15'er (on beşer) gün arayla olacak şekilde sırasıyla teminatı nakde çevrilebilecek, almakta olduğu hız ilgili hizmetin tarife tablosunda bulunan minimum hıza indirilebilecek ve hizmet durdurma yapılabilecektir. Yukarıda yer verilen 3 (üç) aşamalı sürecin hizmet durdurma ile neticelenmesi ve 7 (yedi) gün içerisinde tekrar başlatılmaması durumunda, Türk Telekom ispatlayıcı belgelerle (Borç/teminat durumu) birlikte aynı 7 (yedi) gün içerisinde Kuruma bilgi verecektir. Türk Telekom, hizmetin durdurulmasını müteakip işbu maddede yer alan fesih sürecini işletme hakkına sahiptir.

**5.7.7.** Giderilmesi doğrudan Türk Telekom'un yapacağı çalışmalara bağlı olmayan Umulmayan Hallerin, en az 30 (otuz) Gün sürmesi halinde, karşılıklı mutabakat ile Sözleşme feshedilebilecektir.

**5.7.8.** İşletmeci her halükârda 1 (bir) ay önce yazılı olarak Türk Telekom'a bildirerek Sözleşme'yi feshedebilecektir.

**5.7.9.** Sözleşme'nin, herhangi bir şekilde feshi veya sona ermesi durumunda, İşletmeci ile İşletmeci Aboneleri arasındaki hukuki durum ve bu durumdan kaynaklanabilecek her türlü ihtilaf, İşletmeci ve Aboneleri arasında çözümlenecektir Türk Telekom'un İşletmeci abonelerine karşı doğrudan herhangi bir sorumluluğu olmayacaktır.

**5.7.10.** Sözleşmenin herhangi bir nedenle fesih olması halinde İşletmeci adına kayıtlı devrelerin iptali, Türk Telekom tarafından otomatik iş emri oluşturularak, port kapatılması suretiyle gerçekleştirilecektir.

**5.7.11.** İşletmecinin herhangi bir referans teklife ilişkin sözleşmesinin feshedilmesi ve fesih günü itibarıyla ilgili sözleşmeden kaynaklı teminatını aşan borcunun bulunması durumunda, İşletmeciye diğer referans teklifler kapsamında sunulan hizmetlerde yeni abone alımı

durdurulacaktır. Feshedilen sözleşmeyle ilişkili diğer referans teklifler kapsamında sunulmakta olan bütünleyici bir hizmet/ürün olması durumunda, Türk Telekom hizmet durdurma ve abonelik iptal hakkına sahip olacaktır.

## **5.8. BİLGİ SAĞLANMASI**

**5.8.1.** Taraflar, İlgili Mevzuat çerçevesinde gerekli bilgi alışverişini sağlayacaktır. Taraflar, diğer Tarafa verilen bilgilerin hatalı ya da eksik olmasından dolayı hizmette oluşabilecek kesintiler ya da şebekede meydana gelebilecek hasarlardan sorumlu olacaktır.

**5.8.2.** Taraflar, birbirlerine mücbir sebepler hariç acil durumlarda şebekelerin olumsuz etkilenmemesi için güvenli operasyonun nasıl sağlanacağına dair yeterli bilgiyi temin edecektir.

## **5.9. TEMSİL YASAĞI**

**5.9.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesi, Tarafların birbirlerinin temsilcisi veya acentesi gibi ticari sıfatlar taşımasına imkân verecek şekilde işlemeyecek ve yorumlanamayacak, Taraflar kendilerini böyle bir sıfatla arz ve takdim edemeyecek, birbirleri namına sarahaten veya zımnen hiçbir yükümlülük ihdasına yetkili olmayacaklar ve bu gibi davranışlara teşebbüs ve tevessül etmeyeceklerdir.

**5.9.2.** Taraflar hizmet sunarken veya reklamlarında diğer Tarafın ticaret unvanını ve logosunu kullanmayacaklar, diğer tarafın mal ve hizmetlerine ilişkin hususlarda yanlış, yanıltıcı ve benzeri beyanlarla kötüleyici, karalayıcı iş ve eylemlerde bulunmayacaklardır.

**5.9.3.** Taraflar, karşı Tarafın yazılı izni olmadan karşı Tarafı temsil edemeyecek ve karşı Taraf namına taahhütte bulunamayacaktır.

## **5.10. MÜLKİYET HAKLARI**

İşbu ReSMET 'teki hiçbir ifade, bir Tarafa ait Fikri Mülkiyet Haklarının (Dünyanın herhangi bir yerinde geçerli olan herhangi bir patente, alt patente, tescilli şemaya, tescilli tasarıma, tescilli marka veya hizmet markasına, çoğaltma hakkına, tasarım hakkına, yarı iletken topografi hakkına, know-how hakkına veya benzeri herhangi bir hak üzerinde sahip olunan), diğer Tarafa devrini tazammun etmez. Fikri Mülkiyet Hakları, bunları oluşturan veya bunlara sahip olan Tarafın mülkiyetinde kalacaktır.

## **5.11. FERAGAT**

SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin ihlalinden veya herhangi bir şart ya da koşulunun yerine getirilmemesinden doğan her türlü hak ya da talepten feragat, SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nden veya SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin başka şekilde ihlalinden ya da diğer koşullarının yerine getirilmemesinden kaynaklanan hak ya da taleplerden vazgeçilmesi olarak yorumlanmayacaktır. Yazılı olarak yapılmayan ve feragati yapan Taraf adına imzalanmayan hiçbir feragat geçerli olmayacaktır.

## **5.12. DEVİR**

SSG/ME İnternet Sözleşmesi imzalamış bulunan işletmecinin bir başka işletmeci tarafından devralınması ya da bir başka İşletmeci ile birleşmesi sonrasında tanımlama, değişiklik vb. işlemler Türk Telekom tarafından gerçekleştirilecektir.

### **5.13. BÖLÜNEBİLİRLİK**

SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin herhangi bir hükmünün her iki Taraf için de geçersiz ya da uygulanamaz sayılması veya mahkeme kararıyla geçersiz kınılması, SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin kalan hükümlerinin geçerliliğini ya da uygulanabilirliğini etkilemeyecektir.

### **5.14. MÜCBİR SEBEPLER ve UMULMAYAN HALLER**

**5.14.1.** İşbu Referans Teklifin tamamında tanımlanan işlere şamil olmak üzere Mücbir Sebep ve Umulmayan Hal'in kapsamına aşağıda yer verilmektedir.

**5.14.1.1.** Mücbir Sebepler:

- Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması,
- Savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları saldırı, terör hareketleri, sabotajlar, avarya, radyasyon veya kimyasal kirlilik/serpinti, iyon radyasyonu vb.
- Ulaşım kazaları, doğal afetler (deprem, su baskını, yıldırım, çığ düşmesi, heyelan, volkanik patlama, meteor düşmesi, güneş patlaması, tsunami, obruk oluşumu vb.), yangın, veya ciddi salgın hastalıklar baş göstermesi, karantina, aşırı yağış nedeniyle yolların kapanması vb.

olaylar başta olmak üzere Tarafların sorumluluğu altında olmayan, üçüncü şahısların hareketleri veya ihmalleri sebebiyle ya da Tarafların denetimi dışında bulunan herhangi bir sebeple hizmetin aksaması, durması veya kesintiye uğraması.

**5.14.1.2.** Umulmayan Haller:

- Türk Telekom'un bir başka kurum veya kuruluştan (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, İnşaat Şirketleri vb.) aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar,
- Türk Telekom'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla, kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik/Doğalgaz Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, Altyapı/İnşaat Şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen (deplase, hırsızlık ve enterferans vb.) etkenler.

**5.14.2.** Mücbir Sebepden etkilenen Taraf, olayı takip eden 30 (otuz) gün içerisinde, Umulmayan Halden etkilenen Taraf olayı takip eden 5 (beş) gün içerisinde, diğer Tarafa, yükümlülüklerini yürütemeyeceği kapsamı ve süreyi e-posta, kayıtlı e-posta, çağrı merkezi, Otomasyon Sistemi üzerinden veya yazılı olarak bildirecektir. Mücbir Sebepden veya Umulmayan Halden etkilenen Taraf, gecikme veya arızanın bitmesi üzerine diğer Tarafa 1 (bir) gün içerisinde Mücbir Sebep veya Umulmayan Halin bittiğini e-posta, kayıtlı e-posta, çağrı merkezi, Otomasyon Sistemi üzerinden veya yazılı olarak haber verecektir.

**5.14.3.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Haller nedeniyle oluşan kesintilerden doğacak dolaylı ve dolaysız hasar ve zararlardan birbirlerine karşı sorumlu olmayacaktır. Taraflardan birinin mücbir sebep sonucu, işbu referans teklif kapsamındaki hizmetlerin bir kısmını ya da tümünü sunamadığı döneme ilişkin, diğer Taraf, Mücbir Sebepden kaynaklanan nedenlerle sunulamayan hizmetler için ödeme yapma yükümlülüğünden muaf olacaktır.

**5.14.4.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerden dolayı ilgili Sözleşmenin yürütülmesi esnasında uyulması gerektiği belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden sorumlu olmayacaklardır. Ayrıca Umulmayan Hal/Mücbir Sebepden dolayı etkilenen Abonelikler için İşletmeci Arıza bırakmak istediğinde, Arıza kaydı sisteme kaydedilecek olup, İşletmeciye Umulmayan Hal/Mücbir Sebep kaynaklı Arıza yaşandığı uyarısı bilgisi iletilecektir. Oluşturulan Arıza kaydı Türk Telekom ekiplerine yönlendirilmeyecektir. Umulmayan

Hal/Mücbir Sebep sonlandığında ilgili Otomasyon Sistemi üzerinde açılan Arızalar kayıt altında tutularak İşletmeci tarafından açılan Arıza kayıtları toplu olarak sistem üzerinden kapatılacaktır.

**5.14.5.** Umulmayan hal oluştuğuna ilişkin taraflar arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve tahmini çözüm süresi taraflarca ilgili bilgi ve belgelerle Kuruma sunulacaktır. Umulmayan Hallerde sözü edilen durumlardan, giderilmesi doğrudan Türk Telekom'un yapacağı çalışmalara bağlı olmayanlar ile ilgili olarak, Türk Telekom en geç 5 (beş) gün içerisinde yaptığı başvuruları ve varsa sonuçlarını işletmeciye bildirecektir.

**5.14.6.** Umulmayan Hallerde belirtilen hususlardan, giderilmesi doğrudan Türk Telekom'un yapacağı çalışmalara bağlı olanlar azami 7 (yedi) gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde Taraflar arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, Umulmayan Halin varlığı ve süresi Taraflarca ilgili bilgi ve belgelerle Kuruma sunulur.

## **5.15. SÖZLEŞMENİN YENİDEN MÜZAKERE KOŞULLARI**

**5.15.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesinde, bu madde ile sınırlı olmamak üzere, aşağıdaki hallerde değişiklik yapılabilecektir.

- İşletmecinin Kurum'dan aldığı yetkilendirmenin hüküm ve koşullarının değişmesi,
- ReSMET'te değişiklik yapılması,
- İlgili Mevzuatta önemli bir değişiklik meydana gelmesi,
- Şebekede SSG/ME İnternet Sözleşmesinin teknik temelini etkileyen ya da etkileyebilecek esaslı bir değişiklik meydana gelmesi,
- Kurum'un, daha uygun teknik ve ticari alternatiflerin var olduğuna veya ilgili elektronik haberleşme hizmetleri pazarındaki rekabet koşullarının söz konusu hizmetin Türk Telekom tarafından sunulmasına gerek kalmayacak düzeye ulaştığına karar vermesi.

**5.15.2.** Taraflar, gözden geçirme taleplerinde görüşülecek hususları ayrıntılı şekilde belirteceklerdir.

**5.15.3.** Taraflardan herhangi biri, diğer Tarafa yazılı bildirimde bulunmak suretiyle her zaman gözden geçirme talebinde bulunabilecektir.

**5.15.4.** Gözden geçirme talebinde bulunulması üzerine Taraflar, SSG/ME İnternet Sözleşmesinde yapılacak ilgili değişiklikler üzerinde anlaşmaya varmak amacıyla, görüşmelerde bulunacaklardır.

**5.15.5.** Tarafların, gözden geçirme talebinde bulunmaları SSG/ME İnternet Sözleşmesinin değiştirildiği anlamına gelmeyecek ve değişiklikler üzerinde Taraflarca mutabakata varılana ve üzerinde mutabakata varılan değişiklikler yürürlüğe girinceye kadar SSG/ME İnternet Sözleşmesi mevcut haliyle yürürlükte kalacaktır.

## **5.16. ŞEBEKEDEN VEYA SUNULAN HİZMETLERDE DEĞİŞİKLİK DURUMU**

**5.16.1.** Türk Telekom'un, herhangi bir santralde veya Santral Sahasında yapmak zorunda kalacağı değişikliklerin, işletmecinin sunmakta olduğu veya ReSMET kapsamında Türk Telekom'dan almakta olduğu hizmetin sona ermesine sebep olması durumunda 6 (altı) ay önceden işletmeciye haber verilecek ve işletmeci de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından bildirilen tarihten en geç 3 (üç) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini Türk Telekom'a ileticektir. İşletmecinin söz konusu değişiklik nedeniyle varsa yeni çözümler üretebilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır. Bu durumda, Türk

Telekom İşletmecilerin asgari kesinti ile hizmet verebilmesi ve hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır.

**5.16.2.** Türk Telekom'un, mevcut Santral Sahalarından yeni Santral Sahaları oluşturmak zorunda kalması ya da yeni teknolojileri şebekesine uyarlamasının işletmecinin şebekesinde çok kapsamlı revizyonlar yapmasına neden olması halinde uygun çözümün üretilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır. Bu durumda, Türk Telekom işletmecilerin asgari kesinti ile hizmet verebilmesi ve hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır.

**5.16.3.** Türk Telekom, İşletmeciye sunduğu hizmetin ekonomik veya teknik açıdan olumsuz yönde etkilenmesine yol açacağı bilinen tüm etkileri ilgili İşletmeciye en az 1 (bir) ay önceden bildirecektir. İşletmecinin talep etmesi durumunda, söz konusu değişiklik nedeniyle varsa yeni çözümler üretilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır.

## **5.17. SÖZLEŞMEDEKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Türk Telekom, taraflarca mutabakata varılan durumlar ile Kurum tarafından yapılan düzenlemeler saklı olmak üzere, İşletmeciye işbu ReSMET'te yer alan usul, esas ve ücretlerle hizmet sunmakla yükümlü olacaktır. İlgili mevzuat ve/veya Kurum düzenlemeleri uyarınca, ReSMET'te, ücretler ve ücretlerin uygulanmasına ilişkin hükümler haricinde değişiklik yapılması halinde, Türk Telekom İşletmeciye, aksi talep edilmediği takdirde, ilgili değişikliğin SSG/ME İnternet Sözleşmesi kapsamında 10 (on) iş gününü müteakiben uygulanmaya başlayacağı yönünde bildirimde bulunacaktır. Söz konusu bildirim Türk Telekom tarafından değişikliğin yürürlüğe girmesini müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde yapılacaktır. Ücretler ve ücretlerin uygulanmasına ilişkin hükümlerde değişiklik yapılması halinde ise Ek-7'ye göre işlem yapılacaktır.

## **5.18. HİZMETİN DURDURULMASI**

**5.18.1.** Türk Telekom, şebeke işletim güvenliğinin, şebeke bütünlüğünün veya veri güvenliğinin temin edilemediği ya da şebekelerin karşılıklı işletilemediği durumlarda, işletmeciye sunduğu hizmeti objektif kriterlerle kanıtlaması durumunda Kurumun onayını almak suretiyle, belirtilen hususların sebebinin teşkil eden teknik problemin devam ettiği yer ve zaman ile sınırlı olarak durdurabilecektir. Söz konusu durumun sona ermesi ile, işletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılacaktır.

**5.18.2.** Türk Telekom, işletmeciye sunduğu hizmeti, işletmeci ve işletmecinin aboneleri tarafından kullanılan cihazların yürürlükteki standartlara uymaması ya da sunulan hizmetin, Türk Telekom'un yürütmekte olduğu diğer hizmetlerin ve diğer işletmeciler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini bozan enterferansa neden olması durumunda Kurum'un onayını almak suretiyle durdurabilecektir.

**5.18.3.** Türk Telekom, haberleşmede kesinti doğuran enterferans dâhil, hizmetlerin acilen durdurulmasını gerektiren ve işletmeciye önceden bildirim imkân dâhilinde olmadığı hallerde hizmeti durduracaktır. Türk Telekom hangi yükümlülüklerini, hangi kapsam ve sürede yerine getiremeyeceğini, gerekçeleri ile birlikte, hizmetin kesilmesini takip eden 1 (bir) iş günü içerisinde yazılı olarak Kurum'a ve ilgili işletmeciye bildirecektir. Söz konusu durumun sona ermesi ile birlikte, işletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılacaktır.

**5.18.4.** DDOS vb. şebeke ve bilgi güvenliğinin temini, işletmecinin kendi talebi ile erişimin durdurulması hariç hizmetin sınırlandırılması veya durdurulması halinde İşletmeciye ücret tahakkuk ettirilmez.

## **5.19. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ**

**5.19.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesinin uygulanması ile ilgili olarak Türk Telekom ile işletmeci arasında bir anlaşmazlık olması halinde Taraflar anlaşmazlığın çözümlenmesi için gerekli iyi niyetli çabayı sarf edeceklerdir.

**5.19.2.** Çalışmaların bir netice vermemesi halinde, herhangi bir Taraf, Kurum nezdinde uzlaştırma talebinde bulunabileceği gibi uyuşmazlığın çözümü için mahkemeye de başvurabilecektir.

## **5.20. BİLDİRİMLER**

**5.20.1.** Taraflarca yapılacak her türlü talep, (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) tahsis, tesis, arıza, iptal vb. bildirimler, Tarafların kendi yükümlülüğünde ve münhasıran Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak olup, bildirimlere dair Otomasyon Sisteminde tutulacak veriler esas alınacak ve usulüne uygun bildirim olarak kabul edilecektir.

**5.20.2.** Türk Telekom, kampanya/tarife/ürün duyurusu, sözleşme/ek protokol duyurusu, uygulama esasları, teminat yönetimi, işletmeci yöneticisi bilgileri vb. bildirimleri ilgili satış ve destek kanalları üzerinden veya kayıtlı e-posta ile yapabilecektir. İşletmeci de söz konusu bildirimlere aynı usulle cevap verebilecektir.

**5.20.3.** Yukarıda yer verilen durumların dışında, mesai saatleri içerisinde elden teslim edildiğinde, faksla gönderimin alındığı teyit edildiğinde, teslim formu ile birlikte kargo aracılığıyla teslim edildiğinde, iadeli taahhütlü posta ve/veya noter aracılığıyla tebliğ edildiğinde; usulüne uygun şekilde bildirimde bulunulmuş sayılacaktır.

**5.20.4.** Taraflar, adres değişikliklerini en az 15 (on beş) gün önceden yazılı olarak bildirecektir. Adres değişikliklerinin zamanında bildirilmemesinden doğacak her türlü sorumluluk, bildirimi yapmayan tarafa ait olacaktır. Adres değişikliği bildirilmediği durumlarda son bilinen adrese yapılan tebligat geçerli kabul edilecektir.

**5.20.5.** Taraflar isim, unvan, vergi no (VKN), Kayıtlı Elektronik Posta adres değişikliği ve adres değiştirmeleri durumunda söz konusu değişiklikleri yazılı olarak diğer Tarafa bildirecek ve konuyla ilgili resmi evrakları sunacaktır.

**5.20.6.** Taraflar beyan ettiği bilgilere ait değişiklikleri yazılı olarak veya kayıtlı e-posta kanalıyla karşı tarafa bildirmedikçe, karşı taraf kayıtlarında yer alan bilgiler geçerli olacaktır.

## **6. EKLER**

<b>EK-1</b>	<b>TANIMLAR VE KISALTMALAR</b>
<b>EK-2</b>	<b>TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ</b>
<b>EK-3</b>	<b>BAŞVURU USUL VE ESASLARI</b>
<b>EK-4</b>	<b>İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ</b>
<b>EK-5</b>	<b>HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</b>
<b>EK-6</b>	<b>GİZLİLİK ARZ EDEN BİLGİLER VE GİZLİLİK ANLAŞMASI</b>
<b>EK-7</b>	<b>ÜCRETLER VE FATURALAMA</b>
<b>EK-8</b>	<b>TEMİNAT USUL VE ESASLARI</b>
<b>EK-9</b>	<b>LOKAL ERİŞİM FİBER ÜCRETİ ALGORİTMASI</b>

**EK-1: TANIMLAR VE KISALTMALAR**

Aşağıda belirtilen ve ReSMET ve eklerinde kullanılan bazı terim ve kısaltmalar, uluslararası terminolojiye de uygun olarak ve ReSMET ve eklerinde münhasıran karşılarında yazılı anlamı ifade edecektir.

<b>Abone</b>	Elektronik haberleşme hizmeti sunan İşletmeci ile söz konusu hizmetlerden yararlanmaya ilişkin sözleşme yapan gerçek veya tüzel kişi
<b>Ankastre</b>	Binaya kadar Fiber şebekede Bakır Ankastre, Eve kadar fiber şebekede Sonlandırma kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların telefon şebeke bağlantısını sağlayan tesisat
<b>Arıza</b>	Türk Telekom tarafından sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye uğraması durumu
<b>Bağımsız Bölüm Kodu (BBK)</b>	Ulusal Adres Veri Tabanında tanımlanan ve haneye özel Bağımsız Bölüm Kodu
<b>BNG (Broadband Network Gateway)</b>	Trafik sonlandırma işleminin yapıldığı sunucu
<b>Dahili Aktif Sistem</b>	AVM, İş Merkezi, havalimanı, üniversite vb. gibi mülkiyeti 3. taraflara ait binaların içinde bulunan ve Türk Telekom'un kendi sistemini kurarak hizmet verdiği erişim noktalarıdır. Dahili Aktif Sistemler, ücretlendirmeye esas en yakın mesafe belirlenirken dikkate alınacaktır. (Harici Aktif Erişim Sistemleri, Dahili Aktif Sistem kapsamında değildir.)
<b>Devre</b>	Kenar Anahtarlar/uç cihazlar üzerindeki Portlar arasında kurulan bağlantı
<b>ETSI (European Telecommunications Standards Institute)</b>	Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü
<b>Genel Arıza</b>	Türk Telekom aktif/pasif cihazlarında veya kablolarında yaşanabilecek aksaklıklar nedeniyle üzerlerinden sunulan hizmet ile ilgili fonksiyonlarının eşzamanlı olarak Abonelerin bütününde veya kısmen geçici bir süre kesintiye uğraması
<b>Gün</b>	Takvim Günü
<b>Hatalı Arıza Kaydı</b>	Giderilmesi için İşletmeci tarafından Türk Telekom'a bildirilen ve Türk Telekom tarafından yapılan testler ve ölçümler sonucunda, Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığı tespit edilen Arıza
<b>Hizmet Seviyesi Taahhüdü (HST)</b>	SSG/ME İnternet Hizmetine ait Hizmet Seviyesi Taahhüdü
<b>IP</b>	İnternet Protokolü
<b>IP/MPLS</b>	Türk Telekom bünyesinde kurulu olan IP/MPLS şebekesi
<b>IP VAE</b>	IP seviyesinde Veri Akışı Erişimi Hizmeti
<b>ITU-T (International Telecommunications Union-Telecommunications Standards Bureau)</b>	Uluslararası Telekomünikasyon Birliğinin Telekomünikasyon Standartları Bürosu

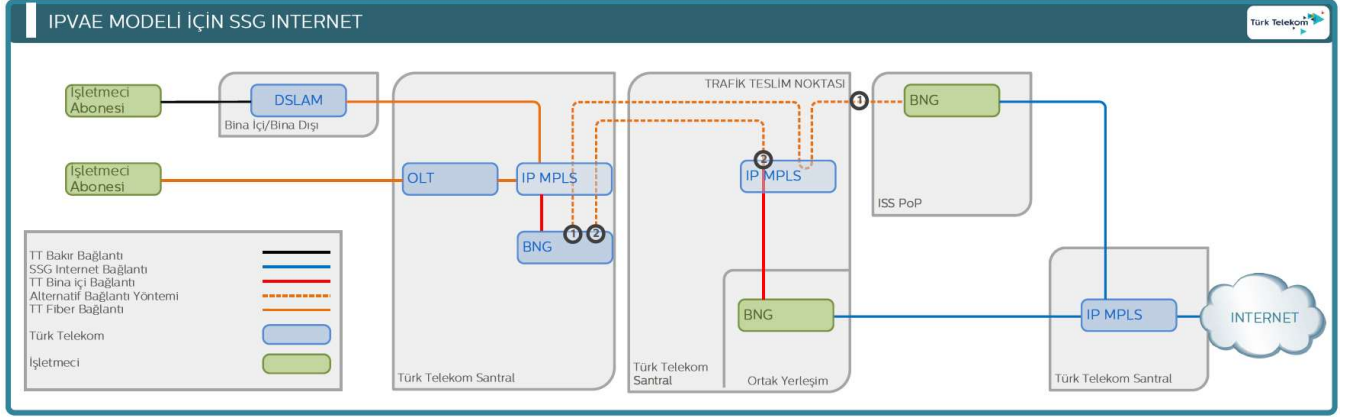
<b>İlgili Mevzuat</b>	5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve bu Kanunun uygulanma usul ve esaslarını gösteren Kurum düzenlemeleri
<b>İşgünü</b>	Cumartesi ve pazar günleri ile Türkiye Cumhuriyeti'nin diğer resmi tatil günleri dışında kalan günler
<b>İşletmeci</b>	Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirket
<b>Kayıtlı Elektronik Posta</b>	Kayıtlı Elektronik Posta
<b>Kullanıcı</b>	Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın İşletmecinin sunduğu elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişi
<b>Kurum</b>	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
<b>Metro Ethernet (ME)</b>	Ethernet protokolleri kullanarak genişbantlı veri servislerini sunmaya imkân veren erişim tekniği
<b>ME İnternet Hizmeti</b>	Paylaşımsız, simetrik iletim yapısına sahip IPv4 veya IPv6 seçenekleriyle sunulan internet hizmeti
<b>Metropolitan Alan</b>	Birbirleriyle sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden ortak özelliklere sahip, çeşitli kamu hizmetlerinden müştereken yararlanan, yerleşim itibarıyla toplu ve bütünlük gösteren ve birden fazla lokal santral alanına sahip ve Türk Telekom web sitesinde yer alan Metropol santrallerini içeren alanlardır.
<b>MPLS (Multi Protocol Label Switch)</b>	Çoklu Protokol Etiket Anahtarlama
<b>Müşteri Tarafı Ekipman</b>	Türk Telekom'dan toptan seviyede devre alan İşletmecinin/İşletmeci Abonesinin uç adresine koyulacak olan Türk Telekom veya İşletmeci/İşletmeci Abonesi mülkiyetindeki ekipmandır.
<b>ODK (Optik Dağıtım Kutusu)</b>	Fiber optik altyapı şebekelerinin ek ve sonlandırılmasında kullanılan kutulardır.
<b>Otomasyon Sistemi</b>	İşletmecinin SSG/ME İnternet Hizmetlerinin sunulmasına ilişkin talep, tahsis, arıza, iptal, abone değişikliği, işletmeci değişikliği vb. işlemleri yapmakta kullanacağı web tabanlı program
<b>Port</b>	Türk Telekom Kenar Anahtarları/cihazları üzerindeki portlar
<b>Referans SSG/ME İnternet Teklifi (ReSMET)</b>	SSG/ME İnternet Hizmetinin sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen referans teklif
<b>Referans Kiralık Devre Teklifi (RKDT)</b>	YKD/ME/TTUNEL/G.SHDSL/EKOTUNEL/FİBERLİN K/KİSMİ YKD/KİSMİ ME/OMURGA YKD/OMURGA ME hizmetlerinin sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen referans teklif
<b>Santral Sahası</b>	Bir Santral Binasından/Sahasından sunulan hizmetlerin, abonelere uygun erişim yöntemleri ile ulaştırıldığı hizmet alanı
<b>Son Kullanıcı</b>	Elektronik Haberleşme Hizmeti ve/veya Elektronik Haberleşme Hizmeti şebekesi sağlamayan gerçek ve tüzel kişiler
<b>Sonlandırma Kutusu</b>	Abonenin hizmet aldığı fiziksel adreste bulunan optik dağıtım çatısı vb. ekipman

<b>Sözleşme</b>	SSG/ME İnternet hizmetine ilişkin usul, esas ve ücretleri belirlemek üzere Taraflar arasında imzalanan Sözleşme
<b>SSG İnternet Hizmeti</b>	Son kullanıcılarına VAE veya YAPA modelleriyle internet hizmeti veren İşletmecilerin, ortak yerleşimde bulunan SSG'lerinde veya kendi lokasyonlarında toplanan VAE ve YAPA trafiklerinin internet ortamına taşınabilmesi amacıyla, VAE ve YAPA modelleri dışında hizmet veren ve sabit genişbant internet pazarında 500.000 ve üzeri aboneye hizmet veren İşletmecilerin, ortak yerleşim yaptıkları TT santrallerinde veya kendi lokasyonlarında toplanan genişbant trafiklerinin internet ortamına taşınabilmesi amacıyla, tesis edilen asimetrik Metro Ethernet İnternet hizmeti,
<b>Tahakkuk Dönemi</b>	Yazılı olarak aksi kararlaştırılmadığı sürece ayın birinci gününden başlayan bir takvim ayı
<b>Tahsis</b>	SSG/ME İnternet Devrelerinin/Portlarının bağlanmak üzere başvuran işletmeciye ayrılması
<b>Taraf</b>	SSG/ME İnternet Sözleşmesi'nin Taraflarından her biri
<b>Teminat</b>	Tedavüldeki Türk Parası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Teminat mektubu vermeye yetkili kılınan bankalarca düzenlenen teminat mektupları
<b>Tesis</b>	SSG/ME portlarının İşletmecinin ve/veya İşletmeci Abonesinin Ankastresinin/Sonlandırma Kutusunun şebeke tarafına fiziksel olarak bağlanması
<b>Trafik</b>	Ankastrenin/Sonlandırma Kutusunun Türk Telekom Erişim Şebekesine bakan tarafı ile İnternet arasında Türk Telekom tarafından taşınan İnternet Trafiği
<b>Trafik Teslim Noktası (TTN)</b>	İşletmeciye, Türk Telekom Tesisleri dahilinde Trafik tesliminin yapılacağı nokta
<b>Türk Telekom</b>	Türk Telekomünikasyon AŞ
<b>YAPA</b>	Yerel Ağın Paylaşımına Açılması Hizmeti (Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim)
<b>Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (YKO)</b>	Hizmetin Türk Telekom sorumluluğunda kalan kısmının bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık süreye oranı

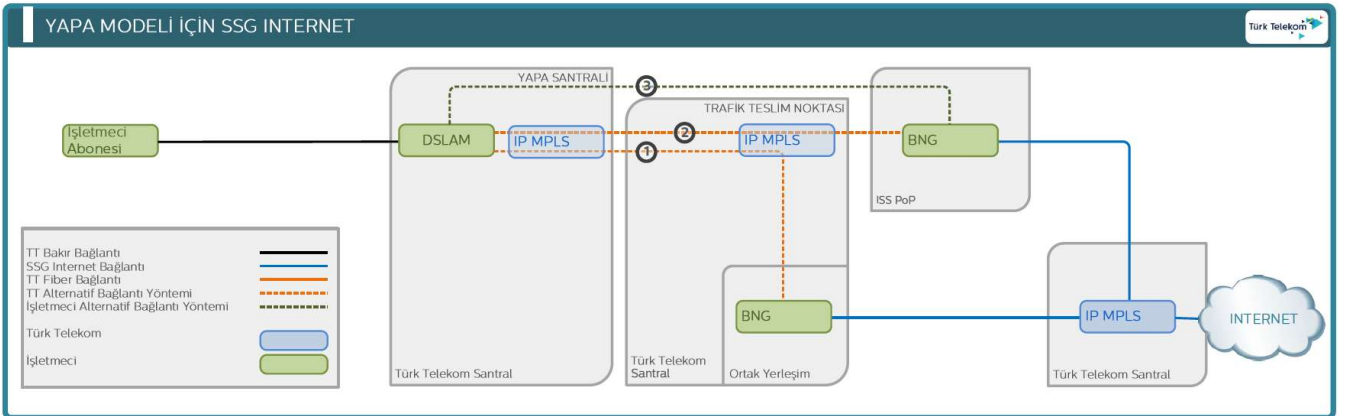
## EK-2: TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ

### 1. SSG/ME İNTERNET TOPOLOJİSİ

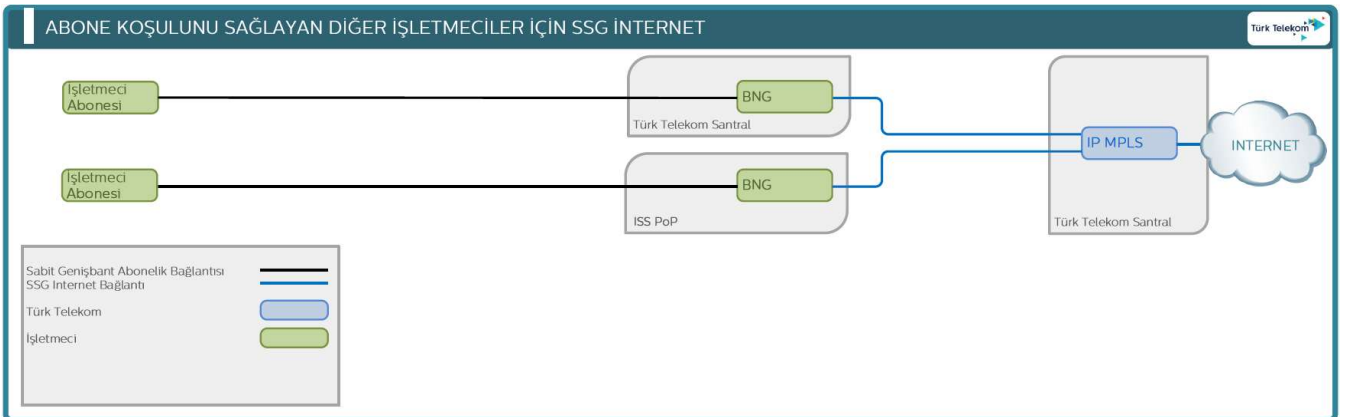
Trafik, SSG İnternet için Şekil-1, Şekil-2, Şekil-3'de, Metro Ethernet için Şekil-4'de gösterildiği şekilde Türk Telekom tarafından İnternete taşınacaktır.



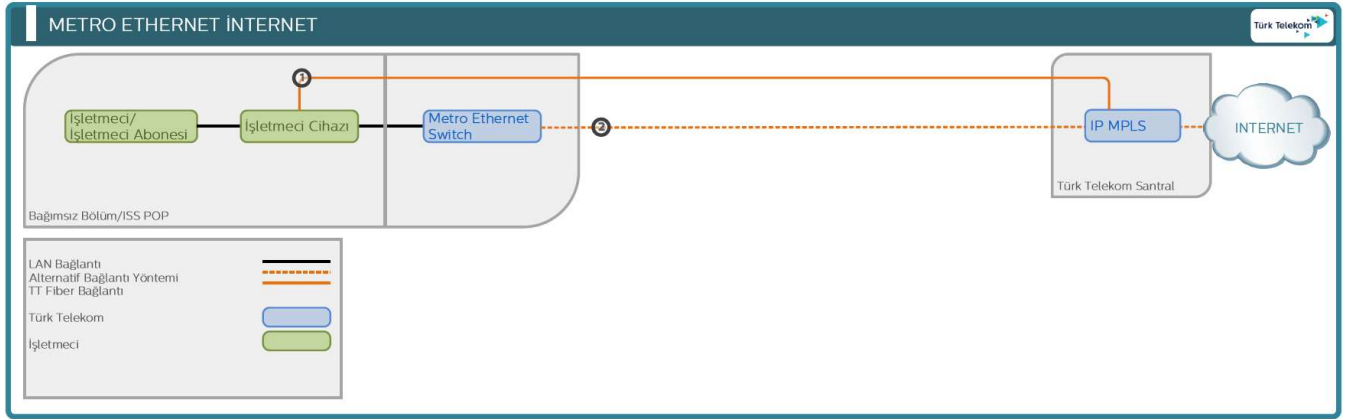
Şekil-1: IP VAE Modeline Göre SSG İnternet Topolojisi



Şekil-2: YAPA Modeline Göre SSG İnternet Topolojisi



Şekil-3: Abone Koşulunu Sağlayan Diğer İşletmeciler için SSG İnternet Topolojisi



**Şekil-4:** ME İnternet Topolojisi

## 2. SSG/ME İNTERNET HİZMETİ YÖNETİMİ

**2.1.** İşletmeciye tahsis edilen SSG/ME Portlarına ilişkin tüm kayıtlar Türk Telekom tarafından tutulacaktır. SSG/ME Aboneliğinin gerçekleştirilmesi ve iletişim ve arıza onarım/bakım süreçleri için zaruri olan Abonenin hız parametresi ve fiziksel adres bilgileri Türk Telekom tarafından da tutulacaktır. Türk Telekom İşletmeci Abonelerine ait bilgileri işbu ReSMET kapsamında yer alan hizmetlerin sunumu için kullanabilecek olup, başka amaçlarla kullanamayacaktır.

**2.2.** ME İnternet ve SSG İnternet devrelerinde IP ataması Türk Telekom tarafından yapılacaktır.

**2.3.** Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle oluşabilecek Trafik artışları nedeniyle, tarafların maddi herhangi bir zarara uğramaması için antivirüs, antispam, firewall gibi gerekli güvenlik tedbirlerini almak İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır.

## 3. TÜRK TELEKOM SİSTEMLERİ TEKNİK ÖZELLİKLERİ

### 3.1 ReSMET Kapsamında Yer Alan Hizmetlerin Teknik Özellikleri ve Standartları

#### 1. Tavsiye G.703

PHYSICAL/ELECTRICAL CHARACTERISTICS OF HIERARCHICAL INTERFACES

#### 2. Tavsiye G.704

SYNCHRONOUS FRAME STRUCTURES USED AT PRIMARY AND SECONDARY HIERARCHICAL LEVELS

#### 3. Tavsiye G.706

FRAME ALIGNMENT AND CYCLIC REDUNDANCY CHECK (CRC) PROCEDURES RELATING TO BASIC FRAME STRUCTURES DEFINED

#### 4. Tavsiye G.707

NETWORK NODE INTERFACE FOR THE SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH)

#### 5. Tavsiye G.711

PULSE CODE MODULATION (PCM) OF VOICE FREQUENCIES

**6. Tavsiye G.712**

TRANSMISSION PERFORMANCE CHARACTERISTICS OF PULSE CODE MODULATION CHANNELS

**7. Tavsiye G.713**

PERFORMANCE CHARACTERISTICS OF PCM CHANNELS BETWEEN 2-WIRE INTERFACES AT VOICE FREQUENCIES

**8. Tavsiye G.721**

32KBIT/S ADAPTIVE DIFFERENTIAL PULSE CODE MODULATION (ADPCM)

**9. Tavsiye G.732**

CHARACTERISTICS OF PRIMARY PCM MULTIPLEX EQUIPMENT OPERATING AT 2048 KBIT/S

**10. Tavsiye G.736**

CHARACTERISTICS OF SYNCHRONOUS DIGITAL MULTIPLEX EQUIPMENT OPERATING AT 2048 KBIT/S.

**11. Tavsiye G.744**

SECOND ORDER PCM MULTIPLEX EQUIPMENT OPERATING AT 8448 KBIT/S

**12. Tavsiye G.783**

CHARACTERISTICS OF SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH) EQUIPMENT FUNCTIONAL BLOCKS

**13. Tavsiye G.811**

TIMING REQUIREMENTS AT THE OUTPUTS OF PRIMARY REFERENCE CLOCKS SUITABLE FOR PLESICHRONOUS OPERATION OF INTERNATIONAL DIGITAL LINKS.

**14. Tavsiye G.812**

TIMING REQUIREMENTS AT THE OUTPUTS OF SLAVE CLOCKS SUITABLE FOR PLESICHRONOUS OPERATION OF INTERNATIONAL DIGITAL LINKS.

**15. Tavsiye G.813**

TIMING CHARACTERISTICS OF SDH EQUIPMENT SLAVE CLOCKS (SEC)

**16. Tavsiye G.821**

ERROR PERFORMANCE OF AN INTERNATIONAL DIGITAL CONNECTION OPERATING AT A BITRATE BELOW THE PRIMARY RATE AND FORMING PART OF AN INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK

**17. Tavsiye G.823**

THE CONTROL OF JITTER AND WANDER WITHIN DIGITAL NETWORKS WHICH ARE BASED ON 2048 KBIT/S HIERARCHY

**18. Tavsiye G.825**

THE CONTROL OF JITTER AND WANDER WITHIN DIGITAL NETWORKS WHICH ARE BASED ON SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH)

**19. Tavsiye G.826**

ERROR PERFORMANCE PARAMETERS AND OBJECTIVES FOR INTERNATIONAL CONSTANT BIT RATE DIGITAL PATHS AT OR ABOVE THE PRIMARY RATE.

**20. Tavsiye G.957**

OPTICAL INTERFACES FOR EQUIPMENT AND SYSTEMS RELATING TO THE SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY

**21. Tavsiye O.150**

GENERAL REQUIREMENTS FOR INSTRUMENTATION FOR PERFORMANCE MEASUREMENTS ON DIGITAL TRANSMISSION EQUIPMENT

**22. Tavsiye O.151**

ERROR PERFORMANCE MEASURING THE EQUIPMENT OPERATING AT PRIMARY RATE AND ABOVE

**23. Tavsiye O.171**

TIMING JITTER MEASURING EQUIPMENT FOR DIGITAL SYSTEMS

**24. Tavsiye O.172**

JITTER AND WANDER MEASURING EQUIPMENT FOR DIGITAL SYSTEMS WHICH ARE BASED ON THE SDH

**25. Tavsiye G.761**

GENERAL CHARACTERISTICS OF A 60-CHANNEL TRANSCODER EQUIPMENT

60 KANALLI TRANSCODER CİHAZLARININ GENEL ÖZELLİKLERİ

**26. Tavsiye V.11**

ELECTRICAL CHARACTERISTICS FOR BALANCED DOUBLE CURRENT INTERCHANGE CIRCUITS FOR GENERAL USE WITH INTEGRATED CIRCUIT EQUIPMENT IN THE FIELD OF DATA COMMUNICATION

**27. Tavsiye V.13**

SIMULATED CARRIER CONTROL

**28. Tavsiye V.14**

TRANSMISSION OF START-STOP CHARACTERS OVER SYNCHRONOUS BEARER CHANNELS

**29. Tavsiye V.24**

LIST OF DEFINITIONS FOR INTERCHANGE CIRCUITS BETWEEN DATA TERMINAL EQUIPMENT (DTE) AND DATA CIRCUIT TERMINATING EQUIPMENT (DCE)

**30. Tavsiye V.28**

ELECTRICAL CHARACTERISTICS FOR UNBALANCED DOUBLE CURRENT INTERCHANGE CIRCUITS

**31. Tavsiye V.35**

DATA TRANSMISSION AT 48 KBIT/S USING 60-108 KHZ GROUP BAND CIRCUITS

**32. Tavsiye V.36**

MODEMS FOR SYNCHRONOUS DATA TRANSMISSION USING 60 – 108 KHZ GROUP BAND CIRCUITS

**33. Tavsiye V.54**

LOOP TEST DEVICES FOR MODEMS

**34. Tavsiye V.110**

SUPPORT OF DATA TERMINAL EQUIPMENT (DTE) WITH V SERIES TYPE INTERFACES BY AN INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK (ISDN)

**35. Tavsiye X.21**

INTERFACE BETWEEN DATA TERMINAL EQUIPMENT (DTE) AND DATA CIRCUIT – TERMINATING EQUIPMENT (DCE) FOR SYNCHRONOUS OPERATION ON PUBLIC DATA NETWORKS

**36. Tavsiye X.30**

SUPPORT OF X21, X21BIS BASED DATA TERMINAL EQUIPMENT (DTE) BY AN INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK (ISDN)

**37. Tavsiye X.50**

BASIC PARAMETERS FOR MULTIPLEXING IN INTERFACES BETWEEN SYNCHRONOUS DATA NETWORKS (INTERNATIONAL)

### 3.2. Standartlara Uyumluluk (Standards Compliance)

Category	Standard or recommendation
Environmental and NEBS	GR-63-CORE GR-1089-CORE
EMC	FCC Part 15 Class A EN55022 Class B EN50082-1 AS/NZ 2548 Class A CISPR22 Class B ICES-003 Class A ETS300386-2 Class B GR-1089-CORE
Safety	CSA 60950 UL 60950 FDA CDRH 21-CFR 1040 EN60950 EN60825 IEC60950 IEC60825 AS/NZ 3260 and TS001 PEC-1992-002

### 3.3. IP MPLS Şebekesi Teknik Özellikleri

#### Optics Reference\*

Optics Specifications						
Interface	Designation Telcordia / ITU	Wavelength	Fiber Type	Target Distance Telcordia / ITU	Link Budget (dB)	Launch Power (max) (dBm)
1000BASE	LX	1310 nm	SM	10 km	7.5 - 8.0	-3
1000BASE	EX	1310 nm	SM	40 km	0	0
10GBASE	LW/LR	1310 nm	SM	10 km	6,2	0,5
10GBASE	EW/ER	1550 nm	SM	40 km	11,1	4
Interface	Designation Telcordia / ITU	Launch Power (min) (dBm)	Receiver Power (max) (dBm)	Receiver Power (min) (dBm)	Optical Path Penalty (dB)	Attenuation Range (dB)
1000BASE	LX	-11,5	-3	-19	1	0 - 7.5
1000BASE	EX	-4,5	-3	-22,5	1	3 - 17
10GBASE	LW/LR	-8,2	0,5	-10.3 (-14.4)**	-	0 - 6.2
10GBASE	EW/ER	-4,7	-1	-11.3 (-15.8)**	-	5 - 11.1

#### Notes:

SM = SingleMode Fiber 8.6 to 9.5  $\mu$ m mode field diameter as per ITU-T G.652.

\*\* Stressed eye sensitivity values in OMA are shown (sensitivity values shown in brackets are approximate and

## **EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI**

### **1. SSG/ME İNTERNET PORT TAHSİSİ, TESİSİ VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR**

**1.1.** İşletmeci, Otomasyon Sistemi aracılığıyla abonelik işlemlerini (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) (başvuru, iptal, hız/paket değişikliği, Arıza kaydı, Nakil vb.) gerçekleştirebilecektir.

**1.2.** Türk Telekom, İşletmecinin her bir aboneliği için bir Devre/Port tahsis edecektir. İşletmecinin devreyi/portu yetkilendirmesine uygun olmayan biçimde farklı bir adreste kullanıldığının tespit edilmesi halinde, söz konusu Devre/Port kullanıma kapatılacaktır.

**1.3.** Türk Telekom İşletmeci abonesine tesis için gideceğini İşletmeciye 1 (bir) gün öncesinde bildirecektir. İşletmeci Abonesinin adresine tesisin gerçekleştirileceği durumlarda, İşletmeci Abonesinin gerekli koşulları (adreste bulunmama, adres bilgilerinin yetersiz veya yanlış olması, Ankastrenin/Sonlandırma Kutusunun bulunmaması, arızalı olması veya standartlara uygun olmaması gibi) sağlamaması nedeniyle tesisin gerçekleştirilememesinden, Türk Telekom sorumlu değildir.

**1.4.** Türk Telekom, İşletmecinin Otomasyon Sistemine erişimi için İşletmeciye talep edilen Otomasyon Sistemi Erişim Paketine göre Ek-7'de mevcut bedeli karşılığında, teknik imkanlar dahilinde kullanıcı adı, kullanıcı kodu ve şifre tahsis edecektir. İşletmeci kendisine tahsis edilen kullanıcı adı, kullanıcı kodu ve şifre ile altında yapılmış olan her türlü işlemde tamamıyla sorumlu olacaktır.

Taraflar, yetkili personeli dışında şifresinin, kullanıcı adının ve kullanıcı kodunun üçüncü kişiler tarafından öğrenilmemesi için gerekli tüm önlemleri alacak, şifresinin kullanıcı adının, kullanıcı kodunun, herhangi bir nedenle yetkisiz kişiler tarafından öğrenilmesi ve kullanılması durumunda uğrayabileceği zararlar ile işlem ve tasarrufların sonuçlarından sorumlu olacaktır.

**1.5.** İşletmeci tarafından kiralandıktan sonra boşa çıkartılan Devre/Port Ek-7 5.2.1. maddesi saklı kalmak kaydıyla, Türk Telekom tarafından yeniden kiralanabilecektir. Bu şekilde boşa çıkan Devre/Port'a ilişkin Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır.

## **EK-4: İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ**

### **1. AMAÇ VE KAPSAM**

**1.1.** Bu doküman; Türk Telekom ile SSG/ME İnternet Sözleşmesi ve/veya Kiralık Devre Sözleşmesi imzalamış olan İşletmecinin, Türk Telekom'dan almakta olduğu hizmeti değiştirmesine ya da abonenin işletmecisini değiştirmesine (mevcutta Türk Telekom/işletmeciden almakta olduğu hizmeti başka bir işletmeci/Türk Telekom'dan almak istemesi) ilişkin taleplerin değerlendirilmesi, karşılanmasına ilişkin usul, esas ve ücretleri belirlemekte ve kapsamaktadır.

**1.2.** İşletmecinin talep ettiği işletmeci değişikliği veya hizmet değişikliği, talebe konu uç adreslerinin değişmesini kapsamamaktadır.

### **2. İŞLETMECİNİN ReSMET VE/VEYA RKDT KAPSAMINDA ABONELERİNE SUNMAKTA OLDUĞU VEYA ReSMET VE/VEYA RKDT KAPSAMINDA TÜRK TELEKOM'DAN ALMAKTA OLDUĞU HİZMETİ DEĞİŞTİRMEK İSTEMESİ DURUMUNDA UYGULANACAK USUL VE ESASLAR**

**2.1.** İşletmecinin, ReSMET ve/veya RKDT kapsamında Abonelerine sunmakta olduğu veya Türk Telekom'dan almakta olduğu Devre Bazlı Hizmetleri (DBH) (YKD, TTUNEL,EKOTUNEL), Uç Bazlı Hizmetleri (UBH) (ME, G.SHDSL, FİBERLINK, ME İnternet) değiştirmek istemesi veya bir TTN'de yapacağı ve Kısmi Kiralık Devre (KKD) (Kısmi YKD, Kısmi ME) ile Omurga Kiralık Devre (OKD) (Omurga YKD, Omurga ME) Hizmeti içeren hizmet değişikliği talebinin tek bir devre içermesi durumunda aşağıda yer alan usul ve esaslar uygulanacaktır.

**2.1.1.** İşletmeci, hizmet değişikliği talebine ilişkin başvurusunu, Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom'a yapacaktır.

**2.1.2.** İşletmeci işbu ekin Tablo-1A'sında belirtilen hizmet değişikliklerini talep edebilecektir.

**2.1.3.** İşletmecinin Hizmet Değişikliği Talebi aşağıdaki durumları içerebilir.

- Uç Ekipman/Teknoloji/Hız değişikliği,
- Fiziksel Erişim Altyapısı değişikliği,
- Uç Ekipman/Teknoloji/Hız değişikliği ile birlikte Fiziksel Erişim Altyapısı değişikliği,
- İlave Yatırım gerektirecek şekilde Uç Ekipman//Hız/Teknoloji/Fiziksel Erişim Altyapısı değişikliği.

**2.1.4.** İşletmecinin hizmet değişikliği talebinin uygun bulunması veya talebin mevcut imkanlar dahilinde karşılanamaması durumlarında, Türk Telekom tarafından İşletmeciye 5 (beş) iş günü içerisinde Otomasyon Sistemi üzerinden gerekli bildirim yapılacaktır. İşletmecinin hizmet değişikliği talebinin uygun bulunması durumunda gerekli bildirim yapıldığı an itibariyle geçiş işlemleri başlayacaktır.

**2.1.5.** Türk Telekom'un olumlu bildiri mi sonrasında İşletmecinin Hizmet Değişikliği Talebi aşağıda yer alan durumlara göre değerlendirilecektir.

**2.1.5.1.** İşletmecinin Hizmet Değişikliği talebinin işbu ekin Madde 2.1.3'ünde yer alan ve ilave yatırım gerektiren bir hizmet değişikliği içermesi durumunda, söz konusu talep ReSMET ve RKDT Ek-5 2.1.8 maddesi kapsamında değerlendirilecektir.

**2.1.5.2.** İşletmecinin Hizmet Değişikliği talebi ile ilgili olarak Türk Telekom'un olumlu bildiriminden itibaren 5 (beş) iş günü içerisinde İşletmeci ile Türk Telekom arasında bir randevu zamanı belirlenecektir. İşletmeci/Aboneden kaynaklanan nedenlerle Hizmet Değişikliğine ilişkin geçiş işlemine başlanılamaması ve/veya hizmet kesintisinin uzaması (İşletmeci/Abonenin mahalde bulunmaması, İşletmeci/Abonenin adresine giriş yapılamaması, İşletmecinin teknik personelinin randevu zamanında bulunmaması, İşletmeci teknik altyapısının hazır olmaması vb.) hali, duruma göre, karşılıklı veya tek taraflı olarak tespit tutanağı ile kayıt altına alınacaktır. Bu hallerde Türk Telekom'un sorumluluğu olmayacaktır.

**2.1.5.3.** İşletmecinin Hizmet Değişikliği talebinin işbu ekin Madde 2.1.3'ünde yer alan ve ilave yatırım gerektirmeyen bir hizmet değişikliği içermesi durumunda, söz konusu talep, işbu ekin Tablo-1B ve Tablo-1C'sinde yer alan Hizmet Geçiş ve Kesinti sürelerine göre karşılanacaktır. Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle belirtilen sürelerin aşılması durumunda, devre başına (ME/Kısmi ME/Omurga ME/G.SHDSL/FİBERLİNK/ME İnternet için devrenin geç bağlantı yapılan uç noktası başına, YKD/TTUNEL/EKOTUNEL/KİSMİ YKD/OMURGA YKD için geç bağlantı yapılan devre başına) gecikilen her iş günü için aylık kullanım ücretinin 1/15'i oranına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından işletmeciye Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda dört kez toplu olarak bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirimlerin akabinde Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez, bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyeceği faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde, işbu referans teklif kapsamındaki alacaklarına mahsuben ve/veya işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödeyemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir. Bağlantı sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

**2.1.5.4.** İşletmecinin mevcutta vermekte olduğu hizmete ilişkin olarak hâlihazırda kapanmamış bir iş emri bulunması durumunda geçiş talebi karşılanmayacaktır.

**2.1.6.** Türk Telekom, İşletmecinin mevcutta almakta olduğu hizmete ilişkin ücreti, geçiş işleminin fiilen gerçekleştiği güne kadar, İşletmecinin alacağı yeni hizmete ilişkin ücreti ise geçiş işleminin fiilen gerçekleştiği günden itibaren İşletmeciye faturalandıracaktır.

**2.1.7.** Kampanya süreçleri Otomasyon Sistemi üzerinden yürütülmeyecektir.

### **3. ABONENİN MEVCUT ReSMET KAPSAMINDA HİZMET ALDIĞI İŞLETMECİYİ DEĞİŞTİRMEK İSTEMESİ DURUMUNDA UYGULANACAK USUL VE ESASLAR**

**3.1.** Abone, işbu ekin Madde 6.1'inde yer alan Talep Formunu doldurmak suretiyle, geçmek istediği Alıcı İşletmeciye başvuruda bulunacaktır.

**3.2.** Alıcı İşletmeci, aboneden alacağı geçiş yapmak istediğine ilişkin hür iradesini bildiren asgari 2 (iki) adet ıslak imzalı talep formundan birisi ile resmi kimlik belgesinin fotokopisini (başvurunun resmi kurum/kuruluşlar tarafından yapıldığı durumlarda talep formunun yanı sıra başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin bir örneğini, kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekaletnamenin bir örneğini) saklayacaktır.

**3.3.** Alıcı İşletmeci, hizmet modeline göre abonenin ıslak imzalı talep formu ile resmi kimlik belgesinin fotokopisini Türk Telekom nezdinde oluşturulan platform üzerinden elektronik olarak (resmi kurum/kuruluşlar için talep formunun yanı sıra başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin bir örneğini, kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra

vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekâletnamenin bir örneğini) Verici İşletmeciye iletilecek ve Otomasyon sistemi üzerinden geçiş başvurusunu yapacaktır.

**3.4.** Alıcı İşletmeci, İşletmeci değişikliği başvurusu ile birlikte hizmet ya da hız değiştirilmesine ilişkin talepte bulunamayacaktır. İşletmeci değişikliği başvurusu Türk Telekom için ilave yatırım gerektirmeyecektir.

**3.5.** Verici İşletmeci Otomasyon Sistemi üzerinden geçiş talebine ilişkin başvuruyu aldıktan sonra, Türk Telekom nezdinde oluşturulan platform üzerinden ilgili talep formunu 2 (iki) iş günü içerisinde değerlendirecek ve Otomasyon sistemi üzerinden Alıcı İşletmeciye geçiş işlemini onayladığına dair bildirim yapacaktır.

Abonenin devam eden bir geçiş işleminin bulunması, Abonenin Hizmet Numarasının eşleşmemesi durumlarında, Alıcı İşletmecinin yapacağı başvuru ilgili Otomasyon Sistemi tarafından alınmayacaktır.

Verici İşletmeci tarafından;

- Aboneliğin başka bir İşletmeciye ait olması,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Kimlik numarasının yanlış veya eksik olması,
- Yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan kimlik bilgilerinin (Adı, Soyadı) eşleşmemesi,
- Vergi numarası mevcut olan Kurumsal abonelerin vergi numarasının yanlış/eksik olması,
- Vergi numarası mevcut olmayan kurumsal abonelerin Ticaret unvanı/Kurum adının uyuşmaması,
- Talep Formunun eksik doldurulmuş olması,
- Talep Formu, resmi kimlik belgesinin fotokopisinin (resmi kurum/kuruluşlar için talep formunun yanı sıra başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin bir örneğinin, kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekâletnamenin bir örneğinin) eksik olması

durumlarında söz konusu 2 (iki) iş günü süre içerisinde gerekçeleri bildirilerek geçiş talebi reddedilecektir.

**3.6.** Verici işletmecinin geçiş işlemini onaylandığına dair bildirimini müteakip Alıcı İşletmeci (Türk Telekom'un geçiş işlemlerini başlatmasından önce) gerek Abone tarafında gerek Türk Telekom tesisleri içerisinde yer alan ve tesisi/konfigürasyonu kendi sorumluluğunda olan/olacak her türlü sistem/cihaz, patchcord vb. altyapıyı hazır hale getirecektir.

**3.7.** Söz konusu başvurunun Türk Telekom'a iletilmesini müteakiben, 5 (beş) iş günü içerisinde bir randevu zamanı belirlenecektir. Alıcı İşletmeci/Verici İşletmeci/Aboneden kaynaklanan nedenlerle İşletmeci Değişikliğine ilişkin geçiş işlemine başlanılamaması ve/veya hizmet kesintisinin uzaması (Alıcı İşletmeci/Verici İşletmeci/Abonenin mahalde bulunmaması, Verici İşletmeci/ Abonenin adresine giriş yapılamaması, Alıcı İşletmeci/Verici İşletmeci/Abonenin teknik personelinin randevu zamanında bulunmaması, Alıcı İşletmeci/Verici İşletmeci/Abonenin teknik altyapısının hazır olmaması vb.) halinde, duruma göre, karşılıklı veya tek taraflı olarak tespit tutanağı ile kayıt altına alınacaktır. Bu hallerde Türk Telekom'un sorumluluğu olmayacaktır.

**3.8.** Türk Telekom geçiş işlemlerine ilişkin kendi sorumluluğu kapsamındaki işlemleri (varsa ekipman tesisi, demontaj, kablolama) işbu ekin Tablo 2'sinde yer alan süre ve ücretler dâhilinde tamamlayacaktır.

**3.9.** Alıcı işletmeci Verici İşletmecinin onayına kadar olan süreçte Abonenin geçiş talebini iptal edebilecektir.

**3.10.** Türk Telekom, Abonenin yararlandığı servise ilişkin faturayı, geçiş işleminin fiilen gerçekleştiği güne kadar Verici İşletmeciye, daha sonrasında ise Alıcı İşletmeciye kesecektir.

**3.11.** Geçiş talebinde bulunan Abonenin Hizmet Numarasına ait hâlihazırda almakta olduğu hizmete ait kapanmamış bir İş Emri varsa, Abonenin geçiş talebi karşılanmayacaktır.

**3.12.** Geçiş işlem başvurularının elektronik ortamda yapıldığı durumda Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulanma Süreci Hakkında Yönetmelik uyarınca Alıcı İşletmeci tarafından işbu Ek'in 3.1 maddesi kapsamında belirtilen Madde 6.1'de yer alan talep formunu içeren PAdES-LTV formatındaki işlem belgesinin oluşturulması ve Türk Telekom otomasyon sistemine elektronik olarak yüklenmesi yeterli olacaktır.

**3.13.** Geçiş işlem başvurularının elektronik ortamda yapıldığı durumda Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulanma Süreci Hakkında Yönetmelik uyarınca Verici İşletmeci tarafından yapılan kontrollerde işbu Ek'in 3.1 maddesi kapsamında belirtilen Madde 6.1'de yer alan talep formunu içeren PAdES-LTV formatında oluşturulan işlem belgesi dikkate alınacaktır. Elektronik ortamda yapılan geçiş işlem başvurularında resmi kimlik belgesinin fotokopisi ile birlikte ilgili formlardaki imza bölümünde abonenin imzasının bulunması gerekmez. Verici İşletmeci Otomasyon Sistemi üzerinden geçiş talebine ilişkin başvuruyu aldıktan sonra, Türk Telekom nezdinde oluşturulan platform üzerinden ilgili talep formunu 2 (iki) iş günü içerisinde değerlendirecek ve Otomasyon Sistemi üzerinden Alıcı İşletmeciye geçiş işlemini onayladığına dair bildirim yapacaktır.

Abonenin devam eden bir geçiş işleminin bulunması, Abonenin Hizmet Numarasının eşleşmemesi durumlarında, Alıcı İşletmecinin yapacağı başvuru ilgili Otomasyon Sistemi tarafından alınmayacaktır.

Verici İşletmeci tarafından;

- Aboneliğin başka bir İşletmeciye ait olması,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Kimlik numarasının yanlış veya eksik olması,
- Yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan yabancı kimlik numarasının eşleşmemesi,
- Vergi numarası mevcut olan kurumsal abonelerin vergi numarasının yanlış/eksik olması,
- Vergi numarası mevcut olmayan kurumsal abonelerin Ticaret unvanı/Kurum adının uyuşmaması,
- Madde 6.1'deki Talep Formu'nu içeren işlem belgesinin (resmi kurum/kuruluşlar için talep formunu içeren işlem belgesinin yanı sıra başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin bir örneğinin, kurumsal aboneler için talep formunu içeren işlem belgesinin yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekâletnamenin bir örneğinin) eksik olması
- Madde 6.1'deki Talep Formu'nu içeren PAdES-LTV formatındaki işlem belgesinde söz konusu formda yer alan bilgilerin eksik doldurulmuş olması ve/veya bulunmaması,
- Madde 6.1'deki Talep Formu'nu içeren işlem belgesinin PAdES-LTV formatına uygun olmaması

durumlarında söz konusu 2 (iki) iş günü içerisinde gerekçeleri bildirilerek geçiş talebi reddedilecektir.

#### 4. TABLOLAR

4.1. İşletmecinin ReSMET ve/veya RKDT kapsamında Abonelerine sunmakta olduğu veya Türk Telekom'dan almakta olduğu hizmetleri işbu ekin Madde 2.1'ine göre değiştirmek istemesi durumunda, işbu ekin Madde 4.4'ünde yer alan Geçiş ve Kesinti Süreleri ile ücretlere göre işlem yapılacaktır.

4.2. İşletmecinin RESMET ve/veya RKDT kapsamında Abonelerine sunmakta olduğu veya Türk Telekom'dan almakta olduğu hizmetleri işbu ekin Madde 2.1. veya Madde 2.2.'sine göre değiştirmek istemesi durumunda, geçiş ücreti olarak İşletmecinin Abonelerine sunacağı hizmete ilişkin Devre Servise Veriliş Ücretleri uygulanacaktır.

4.3. İşletmecinin geçiş yapacağı hizmete ilişkin test/uzun süreli test talebinde bulunması halinde, söz konusu test süresi işbu ekin Madde 4.4'ünde yer alan Geçiş ve Kesinti Süreleri haricinde ele alınacaktır.

#### 4.4. Geçiş ve Kesinti Sürelerine İlişkin Tablolar

##### 4.4.1. Uç Bazlı Hizmetlere İlişkin Geçiş ve Kesinti Süreleri

TABLO-1A UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ MATRİSİ				
		YENİ HİZMET		
		ME	*FİBERLİNK	ME İnternet
ESKİ HİZMET	ME		UBH	UBH
	FİBERLİNK	UBH		UBH
	ME İnternet	UBH	UBH	

\* Fiberlink hizmetine geçişler şebekenin mevcut olması halinde gerçekleştirilebilecektir.

TABLO-1B UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)				
		YENİ HİZMET		
		ME	**FİBERLİNK	ME İnternet
ESKİ HİZMET	ME		*9/11/13	***25
	FİBERLİNK	*14/14/16		25
	ME İnternet	*/***14/14/16	*9/11/13	

\* Süreler İliçi/İllerarası/İliçi-Kırsal formatındadır.

\*\* Fiberlink hizmetine geçişler şebekenin mevcut olması halinde gerçekleştirilebilecektir.

\*\*\* ME ve ME İnternet hizmet geçişlerinde aynı hız talep edilmesi halinde geçiş süresi 10 iş günüdür.

TABLO-1C UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)				
		YENİ HİZMET		
		ME	**FİBERLİNK	ME İnternet
ESKİ HİZMET	ME		2	2
	FİBERLİNK	2		2
	ME İnternet	2	2	

\*\*Fiberlink Hizmetine geçişler şebekenin mevcut olması halinde gerçekleştirilebilecektir.

#### 4.4.2. Abonenin Hizmet Almakta Olduğu İşletmeciyi Değiştirmek İstemesi Durumunda Uygulanacak Geçiş ve Kesinti Süreleri ile Ücretler

TABLO-2 ABONENİN İŞLETMECİ DEĞİŞTİRMEK İSTEMESİ DURUMU		
HİZMET	İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİNDE UYGULANACAK GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)**	İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİNDE UYGULANACAK KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)***
ME İnternet	8	2

(\*\*) Müşteri tarafı ekipmanın değiştiği geçişlerde Türk Telekom'un devreyi hazır hale getirmesi için uygulanacak sürelerdir.

(\*\*\*) Müşteri tarafı ekipmanın değişmediği geçişler için uygulanacaktır.

## 5. DİĞER HUSUSLAR

**5.1.** Ücretlere KDV ve diğer vergiler ile varsa resim, harç, fon gibi mali yükümlülükler dâhil edilmemiştir. Yasal uygulamalar nedeniyle, söz konusu vergiler dışında yeni vergiler, resim, harç, fon vs. mali yükümlülükler gelmesi veya mevcut olanların oranlarında değişiklikler yapılması halinde, faturanın düzenlendiği tarihte geçerli olan vergi, resim, harç, fon ve oranları uygulanacaktır.

**5.2.** Faturalama ve ücretlendirmeye ilişkin burada yer almayan hususlarda, Taraflar arasında ilgili hizmete ilişkin imzalanmış olan sözleşme/ taahhütname (sürelili abonelik, bedelsiz ekipman kullanımı, özel indirim vb.) /protokol hükümleri esas alınacaktır.

## 6. FORMLAR

### 6.1. İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ FORMU

Alıcı İşletmeci			
Verici İşletmeci			
Mevcut Devre Numarası	1. Uç:		
	2. Uç:		
İşletmeci ID			
Abone Bilgileri	Unvan		Adı Soyadı
	Vergi No		TC Kimlik No
	Tel:		Tel:
	Gsm:		Gsm:
	Faks:		Faks:
	e-posta		e-posta
Mevcut Uç Ekipman Mülkiyeti 1. Uç	Türk Telekom	İşletmeci/Abone	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mevcut Uç Ekipman Mülkiyeti 2. Uç (Varsa)	Türk Telekom	İşletmeci/Abone	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Talep Edilen Uç Ekipman Mülkiyeti 1. Uç	Türk Telekom	İşletmeci/Abone	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Talep Edilen Uç Ekipman Mülkiyeti 2. Uç (Varsa)	Türk Telekom	İşletmeci/Abone	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1. Uç Adresi:

2. Uç Adresi (Varsa):

Alıcı/Verici İşletmeci İrtibat Bilgileri (Adı, Soyadı, Telefon, e-posta Adresi):

Alıcı/Verici İşletmeci Teknik Personel İrtibat Bilgileri (Adı, Soyadı, Telefon, e-posta Adresi):

Abone Teknik Personel İrtibat Bilgileri (Adı, Soyadı, Telefon, e-posta Adresi):

**NOT:** İrtibat bilgileri her iki uç için ayrı ayrı doldurulacaktır.

**Hizmet Bilgileri:**

ME  ME İNTERNET  TTUNEL  KISMİ ME   
YKD  KISMİ YKD  EKOTUNEL  G.SHDSL   
FİBERLİNK

Bu formda belirtilen Hizmetin yukarıda adı geçen Alıcı İşletmeciye taşınmasına ilişkin bilgilerin, Alıcı İşletmeci tarafından geçiş sürecinde gerekli birimlere verilmesine, aboneliğimin Verici İşletmeciye karşı taahhüt, fatura borcu vb. mali yükümlülüklerim saklı kalmak kaydıyla Verici İşletmeci tarafından hâlihazırda sunulmakta olan Hizmete ilişkin abonelik sözleşmesinin iptaline/feshine yönelik işlemlerin şahsım adına Alıcı İşletmeci tarafından yürütülmesine onay veriyorum.

**Alıcı İşletmeci İmza:**

**Tarih:** ..../..../....

**Abone İmza:**

**Tarih:** ..../..../.....

## **EK-5: HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ**

### **1. KAPSAM**

**1.1.** İşbu taahhütname; Türk Telekom tarafından sunulan SSG/ME İnternet Hizmetlerine ilişkin başvuru, tahsis, tesis, iptal ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

**1.2.** İşbu taahhütname ile sınırlı olan hükümler Türk Telekom tarafından İşletmecilere sunulan asgari hizmet seviyesini belirlemektedir.

Türk Telekom, işletmeciye usul, esas ve ücret açısından farklı düzeylerdeki bedel ve koşulları ayrıca belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşması teklif edebilecektir. Türk Telekom, bu şekilde sunacağı Hizmet Seviyesi Anlaşmasını yürürlüğe girmeden 2 (iki) ay önce Otomasyon Sistemi üzerinden de işletmecilere duyurur. Türk Telekom, işletmeciye teklif edeceği söz konusu anlaşmayı, ayırım gözetmeksizin ve asgari olarak kendi perakende abonelerine uyguladığı koşullarla sunacaktır.

### **2. SÜREÇ VE HEDEFLER**

#### **2.1. SSG/ME İNTERNET HİZMETLERİNE İLİŞKİN BAŞVURU, TAHSİS VE TESİS SÜRECİ**

**2.1.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerine ilişkin bağlantı talepleri, işbu ekin Tablo-1'inde belirtilen süreler içerisinde sonuçlandırılacaktır. Tahsis ve tesis işlemleri bağlantı süresi içerisinde gerçekleştirilecektir.

**2.1.2.** İşletmeci, başvuru sırasında bağlantı yapılacak adresin BBK ve koordinat bilgisini Türk Telekom ile paylaşacaktır. Türk Telekom, tahsis sürecinde yapacağı keşif çalışmasını verilen adres bilgilerini esas alarak harita tabanlı sistem (CBS) üzerinden yapacaktır. İşletmecinin, Otomasyon Sistemi üzerinden başvuru yapmasını müteakip 5 (beş) iş günlük tahsis süreci başlayacaktır. Türk Telekom tahsis sürecinde yapacağı keşif çalışmasında, İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında;

- Mevcut bir bağlantının olması durumunda söz konusu bağlantı üzerinden talep edilen hizmetin ilave yatırım yapılmaksızın/bağlantı ücreti gerekmeksizin (Lokal Altyapı ve/veya Ekipman ücreti) sunulup sunulamayacağını,
- Mevcut bir bağlantının olması ancak talep edilen hizmet için ilave yatırım/ bağlantı ücreti gerekmesi durumunda (Lokal Altyapı ve/veya Ekipman ücreti) içeren Bağlantı Ücretini,
- Mevcut bir bağlantının olmaması ve talep edilen hizmetin ilave yatırım ile karşılanabilir olması durumunda kurulacak bağlantıya ilişkin (Lokal Altyapı ve/veya Ekipman ücreti) Bağlantı Ücretini

belirleyecektir.

**2.1.3.** Tahsis süreci içerisinde; talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin uygun bulunması durumunda, Türk Telekom olumlu talep değerlendirme bildirimini varsa Bağlantı Ücreti ile birlikte Otomasyon Sistemi aracılığıyla İşletmeciye bildirilecektir. Tahsis sürecinde; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda ise bu durum gerekçeleriyle birlikte Otomasyon Sistemi aracılığıyla işletmeciye bildirilecektir.

**2.1.4.** İşletmeci, Türk Telekom'un talep değerlendirme bildirimini müteakip 5 (beş) işgünü içerisinde Otomasyon Sistemi aracılığı ile Türk Telekom'a olumlu cevabını bildirecektir. Söz

konusu sürenin aşılması durumunda talep iptal edilmiş sayılacaktır. İşletmecinin, Otomasyon Sistemi aracılığı ile Türk Telekom'a cevabını bildirmesi için geçen süreler HST süresine dâhil edilmeyecektir.

**2.1.5.** İlave yatırımın gerekmediği durumlarda işbu ekin Madde 2.1.2'si kapsamında İşletmecinin olumlu cevabını Türk Telekom'a bildirmesini müteakip Tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında İşletmecinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa Tesis süreci başında İşletmeciden alınan bağlantı ücreti İşletmeciye iade edilmeyecektir. İşbu ekin Madde 2.1.2'si kapsamında ilave yatırım gerekmesi durumunda İşletmecinin, Türk Telekom'a olumlu cevabını bildirmesini müteakip 5 (beş) iş günü içerisinde İşletmeci ile Türk Telekom arasında bağlantı ile ilgili işlemleri düzenleyen ve işbu referans teklif hükümlerine aykırı olmayacak şekilde hazırlanacak işbu ekin Madde 2.1.8'i kapsamında protokol imzalanır.

**2.1.6.** SSG/ME İnternet hizmetinin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle işbu ekin Tablo-1'inde belirtilen bağlantı/nakil süresinin ve işbu ekin Madde 2.1.8'i kapsamında yapılan protokolda belirtilen sürenin aşılması durumunda, devre başına, gecikilen her işgünü için aylık kullanım ücretinin 1/15'i oranına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından İşletmeciye Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda dört kez toplu olarak bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirimlerin akabinde Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyeceği faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde, işbu referans teklif kapsamındaki alacaklarına mahsuben ve/veya İşletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir. Bağlantı sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

**TABLO-1: HİZMET BAĞLANTI SÜRESİ**

<b>Tesise Konu Hizmet</b>	<b>Bağlantı Süresi (iş günü)</b>
<b>SSG İnternet</b>	25
<b>ME İnternet</b>	25

**2.1.7.** İşletmecinin SSG/ME İnternet hizmetine ilişkin mevcut devrelerini farklı adrese nakil taleplerinde, yeni devre hizmete verilmeye kadar eski devrenin irtibatı kesilmez, ancak İşletmecinin talebi doğrultusunda eski devrenin irtibatı yeni devre hizmete verilmeden önce de kesilebilir. İşletmecinin abonelerinin, aynı adreste, başka bir İşletmeciye devredilmesi durumunda sunulan /ME İnternet hizmetinde herhangi bir kesinti yaşanmaması esastır.

**2.1.8.** İşbu ekin Madde 2.1.2'si kapsamında ilave yatırım gerektiren durumlarda (ruhsat, geçiş hakkı, kazı izni, altyapı imalat çalışması, fiber optik kablo için direk dikilmesi, kablo çekimi, kablo ek yapımı, kablo sonlandırılması, zayıflama ölçümü, ekipman kurulumu, kart ilavesi gerektiren durumlar) ve İşletmeci veya İşletmeci Abonesi tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında özel bir uygulamaya (İşletmecinin uzun süreli test talebi, İşletmecinin talebi üzerine özel kart, cihaz, değiştirilebilir optik/elektriksel arayüz modülleri, kablolar, güç/enerji birimleri, özel konfigürasyon ve servis talepleri ya da bunlar için gerekli yazılım yükseltmeleri) tarafların mutabakatıyla karar verilmesi durumunda, bu taleplerin karşılanma süresi, karşılanma prosedürü, tahsis, tesis, iptal vb. hususlar taraflar arasında yapılacak protokolle belirlenir. Türk Telekom söz konusu protokol kapsamındaki hizmeti ayırım gözetmeksizin ve asgari olarak kendi perakende abonelerine uyguladığı koşullarla sunacaktır.

**2.1.9.** Tesis öncesi ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler, işbu ekin Tablo-1'inde verilen hizmet bağlantı sürelerine dâhil edilmeyecektir

**2.1.10.** Nakil veya kurulumun Türk Telekom kaynaklı olmayan sebeplerle gerçekleşmemesi hâlinde, Türk Telekom bu durumu kanıtlayan bilgi ve/veya belgeleri 2 gün içerisinde işletmeci ile paylaşacaktır. Türk Telekom gerçekleştirilemeyen kurulumla veya nakile ilişkin belge sunamaması halinde yapılan işleme ilişkin bilgileri otomasyon sistemine yükleyecektir.

**2.1.11.** Tahsis ve Tesis aşamalarında, anlaşmazlık çıkması halinde, Türk Telekom kayıtları ile birlikte işletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılacaktır.

**2.1.12.** Türk Telekom, işletmecinin iptal talebini başvurusundan itibaren 5 (beş) işgünü içerisinde sonuçlandıracaktır.

**2.1.13.** Türk Telekom hizmetin iptalinin kendisine bildirildiği andan itibaren 24 (yirmi dört) saat içinde hizmeti durdurur. Ücretlendirme hizmetin durdurulduğu anda sona erecektir.

**2.1.14.** İşletmecinin, ME/SSG İnternet hizmetlerine ilişkin hız değişikliği talepleri;

- Ekipman/sistem değişikliği gerektirmiyorsa 3 gün içerisinde,
- Ekipman/sistem değişikliği gerektiriyorsa;
  - Hız düşümü durumunda 15 günde,
  - Hız artırımı durumunda 120 günde

sonuçlandırılacaktır. Söz konusu süreler işletmeciden kaynaklı gecikmeler dâhil değildir.

Söz konusu süreler, Türk Telekomun mevcut port tahsis kuralları çerçevesinde uygulanacaktır. İşletmecinin, hız değişikliği taleplerinde HST sürelerinin geçerli olması için aşağıdaki koşulların sağlanması gerekir:

- İşletmeci, yalnızca ilk defa tesis edilen devreler için yeni devre tesis olduğu tarihten itibaren ilk üç ay içerisinde devre iptali veya hız düşümü talebinde bulunamayacaktır.

**2.1.15.** Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle işbu ek Madde 2.1.14'te belirtilen hız değişikliği süresinin aşılması durumunda, devre başına gecikilen her iş günü için, hız değişikliği talep edilen yeni hız ile hız değişikliği talebinden önceki hızın aylık kullanım ücretleri farkının mutlak değerinin 1/5'i oranına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından işletmeciye Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda dört kez toplu olarak bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirimlerin akabinde Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyeceği faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde, işbu referans teklif kapsamındaki alacaklarına mahsuben ve/veya işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir. Hız değişikliği sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar, hız değişikliği talep edilen yeni hız ile hız değişikliği talebinden önceki hızın aylık kullanım ücretleri farkının 3 (üç) katını geçemez.

## 2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ

2.2.1. SSG/ME İnternet hizmetlerinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenecektir.

2.2.1.1. SSG/ME İnternet Hizmetleri kapsamındaki işletmeci aboneleri tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi işletmeci tarafından yapılacaktır. İşletmeci, yapmış olduğu muayene sonucunda arızanın kendi sorumluluğunda olmadığını tespit etmesi sonrasında Türk Telekom'a arıza bildirimini yapacaktır.

2.2.1.2. İşletmeci, arıza kaydı açarken arızanın kendi sorumluluğunda olmadığını ispatlayan dokümanı arıza kaydını açtığı otomasyon sistemine ekleyecektir. Bahse konu doküman; müşteri lokasyonundaki ekipmanda enerji olduğunu gösterir dokümanı/fotoğrafi ifade edecektir.

2.2.1.3. Türk Telekom arıza ıslahı süresince ıslaha yönelik yaptığı test ve çalışmalara ilişkin rapor, tutanak, sonuç vb. dokümanları arızanın nedeni ile beraber Otomasyon sistemi üzerinden İşletmeciye iletilecektir.

2.2.1.4. Arızalı devre için işletmeci Otomasyon Sistemi aracılığıyla arıza kaydı açacaktır.

2.2.1.5. Türk Telekom tarafından aşağıda belirtilen süreler içerisinde arıza ıslahı sağlanacaktır.

- Türk Telekom kaynaklı İşletmeci ve/veya İşletmeci Abonesinin hizmet almasını etkileyen arızalarda, işbu ekin Tablo-2'sinde belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanacaktır.
- Türk Telekom kaynaklı İşletmeci ve/veya İşletmeci Abonesinin hizmet almasını etkilemeyen arızalarda, arıza yerinden bağımsız olarak, 10 işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanacaktır.

2.2.1.6. Türk Telekom tarafından ele alınan tüm arızalar, otomasyon sistemi üzerinden arıza kapama bildirim kodu ile birlikte İşletmeci teyidine gönderilecektir. İşletmeci ile paylaşılacak arıza kapama bildirim kodları; Kablo arızası, Türk Telekom Network Arızası, Türk Telekom Sorumluluğundaki Müşteri Tarafı Ekipman Arızası, Müşteri Sorumluluğundaki Arıza ve (diğer kapama kodlarına uymayan/öngörülemez arızaları içeren) Diğer Arıza seçeneklerinden oluşacaktır. İşletmeci, teyidine düşen arızaya en geç 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumlu veya olumsuz teyit verecektir. İşletmecinin 48 (kırk sekiz) saat içerisinde arızaya herhangi bir teyit vermemesi durumunda arıza olumlu teyit olarak kapatılacaktır.

Arıza Kapama Bildirim Kodu Adı	Açıklamalar
Kablo (fiber/bakır) arızası	Fiber/Bakır kablolarda arızalar vb.
Türk Telekom Network Arızası	Türk Telekom tarafı MPLS, SSG, enerji kesintileri, tanımsal arızalar vb.
Müşteri Tarafı Ekipman Arızası (Türk Telekom sorumluluğundaki)	Türk Telekom mülkiyetindeki müşteri tarafı switch, DWDM vb. arızası
Müşteri Sorumluluğundaki Arıza	Hatalı Arıza Kaydı kapama kodu ile kapanan tüm arızalar
Diğer Arızalar	Yukarıdaki gruplarda yer verilemeyen ve şimdiden öngörülmesi mümkün olmayan tüm arızalar

2.2.1.7. İşletmeci, SSG/ME İnternet Hizmetleri kapsamında bildirdiği arızaya en fazla 1 (bir) defa olumsuz teyit verebilecektir. İşletmecinin ikinci defa olumsuz teyit vermek istemesi durumunda her iki tarafın teknik personelinin ilgili arıza lokasyonunda birlikte tespit yapacağı

çalışma sürecine geçilecektir. Bu aşamada İşletmeci, Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 (üç) gün içerisindeki uygun zamanını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir. Tarafların teknik ekipleri belirlenen randevu zamanında ilgili lokasyonda bir araya gelerek arızanın kaynağının Türk Telekom sorumluluğundaki altyapının bittiği noktaya kadar olan bölge içerisinde olup olmadığının tespit edilmesine ilişkin olarak birlikte inceleme faaliyetinde bulunacaktır. Söz konusu arızaya ilişkin ekiplerin mutabık kalmaması durumunda Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır.

Arızanın ikinci defa İşletmeci teyidine gönderilmesinden itibaren İşletmecinin 48 (kırk sekiz) saat içerisinde randevu zamanını belirlememesi veya alınan randevu zamanında ilgili lokasyonda bulunmaması durumunda söz konusu arıza kaydı kapatılacaktır.

**2.2.1.8.** Birlikte inceleme safhasında aşağıdaki süreçlere göre işlem yapılacaktır.

**2.2.1.8.1.** Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği ve Türk Telekom sorumluluk alanı dışında olan arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılacaktır.

**2.2.1.8.2.** Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği ve Türk Telekom sorumluluk alanı içinde olan arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılacak, varsa arızaya ilişkin HST geri ödemesine esas tutar ilgili maddeler doğrultusunda İşletmeciye ödenecektir. Bunun yanında Türk Telekom'un tespitinin doğru çıkmasından mütevellit arıza süreçleri içinde İşletmeciye Ek-7'de belirtilen "Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli" yansıtılmasına ek olarak randevu saatinden itibaren başlamak üzere, bir üst saate tamamlamak kaydıyla her saat başına söz konusu ücret ayrıca yansıtılacaktır.

**2.2.1.8.3.** Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği ve Türk Telekom sorumluluk alanı dışında olan arızanın nedeni hakkındaki son tespitinin hatalı çıkması ve arızanın Türk Telekom sorumluluk alanı içinde kaldığına ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılacak, varsa arızaya ilişkin HST geri ödemesine esas tutar ilgili maddeler doğrultusunda İşletmeciye ödenecek, arıza süreçleri içinde İşletmeciye Ek-7'de belirtilen "Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli" yansıtılmayacak ve bunun yanında Türk Telekom'un tespitinin hatalı çıkmasından mütevellit Türk Telekom'a Ek-7'de belirtilen "Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli"ne ilave olarak randevu saatinden itibaren başlamak üzere, bir üst saate tamamlamak kaydıyla her saat başına söz konusu ücret ayrıca yansıtılacaktır.

**2.2.1.8.4.** Taraflardan birinin ortak çalışmaya iştirak etmediği durumda, tespit ile çalışma süresi sistemsel olarak kayıt altına alınacak ve Ek-7'de belirtilen "Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli"ne ilave olarak randevu saatinden itibaren başlamak üzere, bir üst saate tamamlamak kaydıyla her saat başına söz konusu ücret ilgili tarafa ayrıca yansıtılacaktır.

**2.2.1.9.** SSG/ME İnternet Hizmetleri kapsamında işletmecinin bildirmiş olduğu arızalarda işletmeci teyidinde kalan ve randevu seçiminden randevunun başlangıcına kadar geçen süreler arıza giderme süresine dahil değildir.

**2.2.1.10.** Türk Telekom, Santral Sahası / İl ya da tüm Türkiye çapında, birden fazla Son Kullanıcıyı etkileyen ve 30 (otuz) dakikayı aşan arıza olması durumunda, arızanın olduğu bölge bilgisi ve tahmini çözüm süresi konusunda işletmeciyi arızanın gerçekleştiği andan itibaren en geç 3 (üç) saat içerisinde bilgilendirecek ve arıza çözüme kavuşturulduğunda en geç 2 (iki) saat içerisinde yine işletmeciye bilgi verecektir.

**2.2.2.** İşletmeciye ait Devrelerde, Türk Telekom Şebekesinden kaynaklı işbu ekin Tablo-2'sinde belirtilen arıza giderilme sürelerinin aşılması halinde geri ödeme şekli, belirtilen Arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam saat için, aylık kullanım ücretinin 3 (üç) saatlik kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından işletmeciye Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda dört kez toplu olarak bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirimlerin akabinde Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyeceği faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden fatura döneminde, işbu referans teklif kapsamındaki alacaklarına mahsuben ve/veya işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir. Arıza sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

**TABLO-2: ARIZA GİDERME SÜRELERİ**

HİZMET	Arıza Giderme Süresi (Saat)*
SSG İnternet	12
ME İnternet	12

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

**2.2.3.** Arıza ıslahı öncesi, ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler işbu ekin Tablo 2'sinde yer verilen Arıza Giderme sürelerine dâhil edilmeyecektir.

**2.2.4.** İşletmecinin bildirdiği arızanın Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığının Türk Telekom tarafından gerçekleştirilen testlere/kontrollere ilişkin sonuçlar ve gerekli açıklamaların İşletmeciye Otomasyon Sistemi aracılığı ile bildirilmek suretiyle ispatlanması/desteklenmesi durumunda, İşletmeci tarafından yapılan arıza giderme talebi, "Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli" olarak değerlendirilerek işletmeciden Ek-7'de belirtilen ücret alınacaktır (Türk Telekom, Hatalı Arıza Kaydı olarak kapatılan arızalar için sisteme tarih içerecek şekilde portun çalışır durumda olduğunu veya devredeki trafik varlığını gösteren ekran görüntüsünü veya müşteri lokasyonunda enerji olmaması gibi durumları gösteren görselleri ispatlayıcı/destekleyici doküman olarak yükleyecektir. Arıza incelemesi için müşteriye ulaşılamadığı durumlarda ise Türk Telekom, müşteri lokasyonunda olduğunu gösterir zaman ve konum bilgisini içeren fotoğrafı yükleyecektir. Bunun dışındaki hallerde ispatlayıcı/destekleyici doküman otomasyon sistemine yüklenmediği durumda arıza, Hatalı Arıza Kaydı olarak değerlendirilmeyecektir). Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli bir sonraki fatura döneminde fatura edilecektir. Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli yansıtılan arızalarda Hizmet Seviyesi Taahhüdü (HST) ve Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (YKO) ödemesi yapılmayacaktır.

**2.2.5.** Genel Arıza durumlarında da belirtilen ıslah süreleri geçerlidir. Genel Arızalara Resmi Tatil günleri ve hafta sonları da dahil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre içinde müdahale edilecektir. Genel Arıza olduğu tespiti öncesi İşletmecilerin açmış olduğu Arıza kayıtları, Genel Arıza tespiti sonrası Genel Arıza ile ilişkilendirilerek İşletmecilere Otomasyon Sistemi üzerinden bilgi verilecektir. Genel arıza durumu tespiti öncesi açılan arıza kayıtlarında, HST süresi için, işletmeci tarafından bırakılan arıza kaydının sistemde açıldığı tarih, başlangıç süresi olarak esas alınacaktır. Genel Arızadan etkilenen Abonelikler için İşletmecinin Arıza kaydı oluşturulmasına izin verilecektir. İşletmeciler tarafından açılan Arıza kayıtları Otomasyon Sistemi üzerinden kayıt altına alınarak saha ekiplerine yönlendirilmeden Genel Arıza bitimine kadar açık tutulacaktır. Söz konusu Arıza kayıtları, Genel Arıza çözümlendiği zaman toplu olarak ilgili kapama koduyla Türk Telekom aracılığıyla otomatik

kapatılacaktır. Genel Arızadan etkilenen İşletmeci tarafından açılan arıza kayıtları HST ve YKO kapsamında değerlendirilecektir.

**2.2.6.** Türk Telekom kaynaklı İşletmecinin hizmet almasını etkilemeyen arızalar için geri ödeme yapılmayacaktır.

**2.2.7.** YKO hesaplamasında mücbir sebep ve umulmayan hal sebebiyle yaşanan kesintiler hariç tutulacaktır.

**2.2.8.** Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak satış, tesis, değişiklik, iptal ve arızalarda, Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır. Türk Telekom kayıtlarıyla İşletmeci kayıtları arasında farklılık olması halinde, Türk Telekom kayıtlarıyla birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirilecek ve Taraflarca mutabakat sağlamak üzere ortak çalışma yapacaktır. Çalışmanın bir netice vermemesi halinde, herhangi bir Taraf, Kurum nezdinde uzlaştırma talebinde bulunabileceği gibi uyuşmazlığın çözümü için mahkemeye de başvurabilecektir.

### **2.3. YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANI**

Hizmetlerin Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate) işbu ekin Tablo-3'ünde yer alan değerlerin altında kalması durumunda devre başına (aylık kullanım ücreti \* %8 \* yıl içerisinde kullandığı tam gün sayısı/30) oranında işletmeci tarafından düzenlenecek faturaya istinaden YKO ücret iadesi yapılacaktır.

Söz konusu orana denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından işletmeciye bir sonraki yılın ilk 3 (üç) ayı içerisinde bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirim akabinde toplam tutara ilişkin olarak hazırlayacağı bir adet faturayı 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyecek ve Türk Telekom'a teslim edecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden fatura döneminde, işbu referans teklif kapsamındaki alacaklarına mahsuben ve/veya işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödeyecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir.

**TABLO-3: YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANI**

<b>Yıllık Kullanılabilirlik Oranı</b>	
<b>Kademe</b>	<b>SSG/ME İnternet</b>
<b>Şehir içi Devreler</b>	99,70%
<b>İllerarası Devreler</b>	99,70%
<b>İliçi – Kırsal Devreler</b>	99,70%

### **3. MÜCBİR SEBEP VE UMULMAYAN HALLER**

Ana Metnin Madde 5.14 maddesinde kapsamı, hak ve yükümlülükleri belirlenen Mücbir Sebep ve Umulmayan Hallerden dolayı işbu Taahhütte belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden ve/veya Sözleşmenin ihlalden taraflar sorumlu olmayacaktır.

### **4. SORUMLULUKLAR**

#### **4.1. TÜRK TELEKOM'UN SORUMLULUKLARI**

**4.1.1.** Türk Telekom hizmetin durması ya da sunulan hizmetin kalitesini engelleyecek bir durum oluşmasına sebep olan önemli bir arıza/hata tespit ederse işletmecinin bildirimine gerek duymaksızın müdahale edecektir. Türk Telekom sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde işletmeci ile işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler

yapacaktır. Arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında işletmeciyi bilgilendirecektir.

**4.1.2.** Türk Telekom kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen oluşan mücbir sebep ve umulmayan hal durumunda yapılan işlemleri işletmeciye bildirecektir.

**4.1.3.** Türk Telekom tarafından devrelerde planlı bakım, yenileme, dönüşüm, kapasite artırımı, kart tipi değişikliği vb. gibi çalışmaların yapılması durumunda işletmeciye asgari 10 (on) gün önceden haber verilecektir. Yapılacak planlı bakım, yenileme, dönüşüm, kapasite artırımı, kart tipi değişikliği vb. çalışmalar kapsamında, çalışmanın nedeni, planlanan kesinti süresi, çalışma yapılacak sistemler, etkilenen bölge bilgisi (aboneler/devreler/sistemler vb.) hakkında ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden bilgi verilecektir. Planlı çalışmalar (gün ışığında yapılması zorunlu değilse) 00:00 – 07:00 saatleri arasında gerçekleştirilecek ve yaşanabilecek kesinti süresinin asgari düzeyde tutulması için azami özen gösterilecektir.

Acil bakım ve yenileme durumlarında ise süre kısıtı olmamakla birlikte mutlaka işletmeciye önceden haber verilecektir. Acil bakım ve yenilemenin kapsamı, hizmetin durması, mevcut abonelerin hizmet seviyesini engelleyecek bir durum oluşması ya da servisler mevcut durumda etkilenmeyip, müdahale edilmemesi durumunda çok daha büyük hizmet kesintilerinin yaşanması ihtimalinin olması durumları ile sınırlı olacaktır. Acil bakım ve yenileme çalışmalarında yaşanabilecek kesinti süresinin asgari düzeyde tutulması için azami özen gösterilecektir.

Planlı Çalışma süresince İşletmeci tarafından açılan Arıza kaydı Türk Telekom Saha Ekiplerine düşürülmeyecektir. Arıza kaydı Otomasyon sisteminde kayıt altına alınacak olup, planlı çalışma uyarısı işletmeci ile paylaşılacaktır.

## **4.2. İŞLETMECİNİN SORUMLULUKLARI**

İşletmeciye Devrenin hizmete verildiği tarih itibari ile aylık kullanım ücreti ve tek sefere mahsus bağlantı ücreti tahakkuk ettirilecektir. Bununla birlikte Türk Telekom tarafından Devrenin hazır hale getirilmesi ancak İşletmeci ve/veya İşletmecinin abonesinden kaynaklanan nedenlerden dolayı Devrenin hizmete verilememesi (İşletmecinin cihazını temin edememesi, Ankastrenin/Sonlandırma Kutusunun hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından Devrenin hazır hale getirildiğinin İşletmeciye Otomasyon sistemi aracılığıyla bildirilmesini müteakip azami 20 (yirmi) iş günü sonunda İşletmeciye aylık kullanım ücreti tahakkuk ettirmeye başlanacaktır.

## **5. SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

Tarafların sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu ReSMET'te yer alan taahhütler ile sınırlı olacaktır. SSG/ME İnternet Hizmetlerinin sunumuna/alımına ilişkin olarak, taraflar işbu ReSMET'te yer almayan dolaylı ya da doğrudan zarar veya ziyandan ve yoksun kalınan kârdan sorumlu tutulamayacaktır.

## **6. TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ**

**6.1.** Türk Telekom'un hizmet aldığı kuruluşlarla, aldığı hizmete yönelik bir Hizmet Seviyesi Anlaşması imzalaması halinde işbu taahhütte belirtilen hususlar ve süreler Kurumun onayıyla değiştirilebilecektir.

**6.2.** İşbu Taahhüt münhasıran, Türk Telekom ile SSG/ME İnternet Sözleşmesi imzalayan işletmeci arasında ve söz konusu Sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerli olacaktır.

**6.3.** İşbu Taahhüt hükümleri Kurum tarafından gerekli görülmesi ya da tarafların değişiklik talebi ve Kurumun onayı halinde her zaman değiştirilebilecektir.

## **7. İRTİBAT NOKTALARI**

SSG/ME İnternet Hizmetlerinde, arıza bildirim ve arıza durumu sorgulama, esas itibari ile Otomasyon Sistemi aracılığı ile yapılacak olmakla birlikte 7 gün 24 saat Arıza Sistemi 121, Çağrı Merkezi (444 8786) veya ([www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr)) adresinde Online Hizmet Merkezi menüsü üzerinden de yapılabilecektir.

## EK-6: GİZLİLİK ARZ EDEN BİLGİLER VE GİZLİLİK ANLAŞMASI

### 1. GENEL HUSUSLAR

1.1. İşbu Gizlilik Anlaşması ticari sır kapsamında olan ve SSG/ME İnternet hizmetinin verilebilmesi için zaruri olan bilgilerin ve ticari sır kapsamında olan her türlü bilginin Türk Telekom tarafından işletmeciye sağlanmasından önce imzalanması gereken belgedir.

### 2. GİZLİLİK ANLAŞMASI

2.1. İşbu Gizlilik Anlaşması ("Anlaşma") bir tarafta merkezi Turgut Özal Bulvarı, Samsun Yolu Kavşağı, 06103 Aydınlikevler ANKARA/TÜRKİYE adresinde bulunan Türk Telekomünikasyon A.Ş. (bundan sonra "Türk Telekom" olarak anılacaktır) ile diğer tarafta merkezi ..... adresinde bulunan ..... (bundan sonra İşletmeci olarak anılacaktır) arasında akdedilmiştir.

2.2. Taraflar, aşağıda ana hatları ile belirlenen ve ileride sınırları değiştirilebilecek olan konuda(bundan sonra "İş" olarak anılacaktır) hizmet verirken, birbirlerinin gizli bilgilerine ihtiyaç duymaktadırlar. İşin görülebilmesi için Taraflar, birbirlerine bu bilgileri verecektir. Taraflar, işbu Anlaşma ile iş dolayısıyla öğrendikleri, ulaştıkları, kendilerine verilen veya herhangi bir şekilde elde ettikleri/öğrendikleri ticari sırları ve sair her türlü bilgiyi gizli tutmayı kabul ve beyan ederler.

Buna göre;

- İş; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından bir elektronik haberleşme hizmeti yürütmek ve/veya elektronik haberleşme altyapısı kurmak ve/veya işletmek üzere yetkilendirilen işletmecinin, İlgili Mevzuat çerçevesinde Türkiye'de elektronik haberleşme hizmetlerini yürütmeye ve elektronik haberleşme altyapısı kurup işletmeye yetkili olan Türk Telekom'un SSG/ME İnternet hizmetlerine ilişkin alt yapısını kullanabilmesi için gerekli olan usul, esas ve ücretlerin belirlendiği SSG/ME İnternet Sözleşmesinde yer alan işi,
- Gizli Bilgi/Bilgi: Taraflar'ın sözlü, yazılı veya elektronik ortamda birbirlerine verecekleri ya da herhangi bir şekilde temin edecekleri, Taraflar'a ve/veya Taraflar'ın iştiraklerine ve/veya bağlı olduğu ortaklıklara ait olan formüller, veri tabanları, modeller, derlemeler, yazılımlar, programlar, cihazlar, standartlar, yöntemler, ticari sırlar, çizimler, örnekler, bilgisayar programları ve bunların dokümanları, şifreleme teknikleri, örnek tanıtımlar (demolar), teknikler ve süreçler, teknik bilgiler, mali bilgiler ve veriler, iş planları, iş stratejileri, pazarlama planları, altyapı bilgileri, potansiyel ve mevcut müşteri/abone listeleri, potansiyel ve mevcut müşteri/abone bilgileri, trafik bilgileri, konum bilgileri, fiyat listeleri, maliyet bilgileri, çalışanlarla ilgili tüm bilgiler, reklam, ambalajlama ve pazarlama planları, ürün planları, stratejik ittifaklar ve ortaklar, mühendislik bilgileri, ürün, hizmet ve servislere ait veriler, buluşların tarifleri, süreç tarifleri, tahminler, teknik know-how'a ilişkin açıklamalar, yeni ürünler ve yeni ürün geliştirme ile ilgili bilgiler ve tarifler, bilimsel ve teknik şartnameler ve dokümantasyon ve bir Taraf'ın ya da onun İştirakler'inin/bağlı ortaklıklarının onay bekleyen veya geri çekilmiş fikri ve sınai mülkiyet başvuruları da dâhil olmak üzere fikri ve sınai mülkiyet hakları ve sayılanlarla sınırlı olmaksızın diğer Taraf'a/diğer Taraf'ın iştiraklerine ve bağlı ortaklıklarına ait olan tüm bilgi, strateji ve sair planları

ifade etmektedir.

**2.3.** Kendisine bilgi verilen ya da sair yolla bilgiye ulaşan Taraf, bu bilgilerin ve bilgilere ilişkin tüm hakların tamamen ve kesinlikle sahibi olan diğer Tarafa ait olacağını kabul eder. Bilgileri alan Taraf işin görülmesi sebebiyle kullanılacak bilgileri, sadece işi görmek için ihtiyacı olan personeline/taşeronuna "gizli", "özel" gibi gizlilik düzeyi hakkında uyarıcı notlar ve ibareler koymak suretiyle iletebilir. Taraflar'dan her biri, ayrıca, böyle bir bilgi açıklamasından önce Bilgi'nin açıklanacağı personele/taşeronu işbu Anlaşma'nın gizliliğe ilişkin hükmüne yönelik bilgi de verecektir. Personelin/taşeronun, işbu Gizlilik Anlaşmasına aykırı davranması halinde bilgileri alan Taraf, personelinin/taşeronunun anlaşmaya aykırı davranışı nedeniyle, diğer Tarafa karşı sorumlu olacaktır.

**2.4.** Taraflar diğer Tarafın özel olarak yazılı şekilde izin vermesi hali hariç olmak üzere anılan bilgileri gizli tutacaklarını ve muhafaza edeceklerini ve kısmen veya tamamen üçüncü kişi veya kuruluşlara doğrudan veya dolaylı olarak hiçbir şekilde açıklamayacaklarını kabul ve taahhüt ederler.

Bilgileri alan Taraf, edindiği bilgileri, diğer Tarafın yazılı onayı olmaksızın, işin görülebilmesi için ve kendi iç kullanımı hariç olmak üzere, kopyalamayacak, çoğaltamayacak ve söz konusu bilgilere herhangi bir sebeple üçüncü kişilerin ulaşmasına olanak vermeyecektir. İşin görülmesi için çıkartılacak tüm kopyalar, orijinalinde yer alan gizli, özel gibi uyarıcı notlar ve ibareler ile sadece yetkili personele/taşeronu dağıtılabilecektir.

**2.5.** Gizli bir bilgi, herhangi bir sebeple, kısmen işbu Anlaşma hükümlerine aykırı olarak üçüncü kişilere ya da yetkisiz personele/taşeronu açıklanmış olsa bile, açıklanmamış kısma ilişkin gizlilik yükümlülüğü aynı şekilde devam edecektir; bu durum bilginin geri kalan kısmının da açıklanması için hiçbir şekilde haklı gerekçe oluşturmayacaktır.

Bilgileri alan Taraf, edindiği bilgileri hiçbir şekilde işin görülmesi dışında kullanmayacak, diğer Tarafın ticari olsun-olmasın iş yaptığı ve/veya piyasada rekabet içinde çalıştığı üçüncü kişilerle bu bilgileri doğrudan ya da dolaylı olarak kullanmak suretiyle ticari ilişkiye girmeyecek, rekabet etmeyecek ve diğer Tarafın menfaatlerine zarar vermeyecektir. Ancak; bu bilgiyi alan Tarafça bu sorumluluğu gerektirmeden söz konusu gizli bilginin zaten biliniyor olması veya gizli bilginin bu bilgiyi alan tarafından gizlilik kuralının ihlali olmaksızın kamuya açık hale gelmesi halinde yukarıdaki şartlar geçerli olmayacaktır.

**2.6.** Gizlilik konusu bilgilerin yürürlükte olan kanunlar veya mahkeme kararına dayanarak talep edilmesi halinde talebin yapıldığı Taraf, bu bilgileri talep eden yetkili kişiye/makama/kuruma verirken, söz konusu bilgilerin gizli olduğunu yazılı şekilde bildirecek ve bilgilerin gizli tutulmasını söz konusu kişiden/makamdan/kurumdan talep edilecektir.

**2.7.** Gizlilik yükümlülüğü SSG/ME İnternet Sözleşmesinin bitiminden veya feshinden sonra 5 (beş) yıl süre boyunca devam edecektir.

**2.8.** Taraflar'dan her biri, bu Anlaşma'nın uygulanmasından veya yorumlanmasından kaynaklanabilecek her türlü ihtilafın çözümlenmesinde Türkiye Cumhuriyeti Ankara, İstanbul ve İşletmecî'nin Genel Müdürlüğü'nün bulunduğu yer Merkez Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin münhasıran yetkili olduğunu kabul eder.

**2.9.** Taraflar arasındaki tüm bildirim ve duyurular mesai saatleri içerisinde elden teslim edildiğinde, faksla gönderildiğinde alındığı teyit edildiğinde, teslim formu ile birlikte kargo aracılığı ile teslim edildiğinde, iadeli taahhütlü posta ve/veya noter aracılığıyla tebliğ edildiğinde; usulüne uygun şekilde bildirimde bulunulmuş sayılacak ve aşağıda belirtilen adreslere gönderilecektir. Aşağıda belirtilen adreslerin değişmesi ve söz konusu değişikliğin işbu SSG/ME İnternet Sözleşmesinde belirtilen usule uygun şekilde karşı tarafa bildirilmemesi durumunda sorumluluk, bildirimi yapmayan Tarafa ait olacaktır. Bu durumda son bilinen adrese yapılan tebligat bizzat kendilerine yapılmış sayılacak ve geçerli kabul edilecektir.

**2.10.** İşbu Anlaşma ....../...../..... tarihinde imzalanmış olup, imza tarihi itibariyle yürürlüğe girecektir.

Türk Telekomünikasyon AŞ

**EK-7: ÜCRETLER ve FATURALAMA****1. ÜCRETLER****1.1. ME İNTERNET AYLIK KULLANIM ÜCRETLERİ**

Hız - Mbps	Aylık Kullanım Ücreti (TL)	Hız -	Aylık Kullanım Ücreti (TL)
5	1.609,39	12.500	236.308,62
6	1.661,48	15.000	272.633,58
7	1.713,57	17.500	305.711,62
8	1.765,66	20.000	335.943,41
9	1.817,75	22.500	375.209,90
10	1.869,87	25.000	413.870,50
15	2.745,08	27.500	451.925,25
20	3.134,39	30.000	489.374,12
30	4.142,93	32.500	527.557,43
40	5.323,02	35.000	565.341,05
50	6.245,49	37.500	602.725,01
60	7.023,50	40.000	639.709,26
70	7.755,01	42.500	676.325,08
80	8.466,29	45.000	712.544,83
90	9.133,74	47.500	748.368,60
100	9.785,47	50.000	783.796,39
125	10.977,24	52.500	818.926,17
150	12.095,87	55.000	853.669,26
200	15.033,42	57.500	888.025,71
250	17.818,09	60.000	921.995,44
300	20.199,98	62.500	955.654,65
350	22.377,07	65.000	988.933,29
400	24.482,42	67.500	1.021.831,34
450	26.478,08	70.000	1.054.348,79
500	28.461,35	72.500	1.086.596,11
600	32.148,21	75.000	1.118.470,45
700	35.569,57	77.500	1.149.971,82
800	38.983,85	80.000	1.181.100,24
900	42.762,13	82.500	1.211.979,64
1.000	45.901,08	85.000	1.242.493,62
1.250	52.404,49	87.500	1.272.642,13
1.500	58.393,38	90.000	1.302.425,18
2.000	69.474,00	92.500	1.332.005,03
2.500	79.101,13	95.000	1.361.228,19
3.000	85.661,97	97.500	1.390.094,65
4.000	102.887,70	100.000	1.418.604,45
5.000	124.530,63	200.000	2.780.464,72
7.000	147.236,22	300.000	4.087.283,14
10.000	196.707,62	400.000	5.340.716,63

1.2. SSG İNTERNET AYLIK KULLANIM ÜCRETLERİ

Hız - Mbps	Aylık Kullanım Ücreti (TL)	Hız - Mbps	Aylık Kullanım Ücreti (TL)
5	1.448,53	12.500	212.687,39
6	1.495,40	15.000	245.381,33
7	1.542,29	17.500	275.152,93
8	1.589,18	20.000	302.362,77
9	1.636,07	22.500	337.704,22
10	1.682,95	25.000	372.500,34
15	2.470,71	27.500	406.751,16
20	2.821,07	30.000	440.456,67
30	3.728,81	32.500	474.823,20
40	4.790,93	35.000	508.830,00
50	5.621,21	37.500	542.477,09
60	6.321,44	40.000	575.764,45
70	6.979,84	42.500	608.720,15
80	7.620,03	45.000	641.319,45
90	8.220,76	47.500	673.562,30
100	8.807,34	50.000	705.448,73
125	9.879,96	52.500	737.066,97
150	10.886,77	55.000	768.337,16
200	13.530,70	57.500	799.259,36
250	16.037,00	60.000	829.833,50
300	18.180,81	62.500	860.128,17
350	20.140,28	65.000	890.080,30
400	22.035,19	67.500	919.689,89
450	23.831,35	70.000	948.956,93
500	25.616,37	72.500	977.980,84
600	28.934,69	75.000	1.006.669,04
700	32.014,09	77.500	1.035.021,57
800	35.087,07	80.000	1.063.038,41
900	38.487,66	82.500	1.090.831,14
1.000	41.312,84	85.000	1.118.294,95
1.250	47.166,20	87.500	1.145.429,84
1.500	52.556,44	90.000	1.172.235,80
2.000	62.529,45	92.500	1.198.858,87
2.500	71.194,24	95.000	1.225.160,88
3.000	77.099,29	97.500	1.251.141,89
4.000	92.603,14	100.000	1.276.801,88
5.000	112.082,64	200.000	
7.000	132.518,61	300.000	
10.000	177.044,88	400.000	

### 1.3. LOKAL ALTYAPI, EKİPMAN VE DEVRE SERVİSE VERİLİŞ ÜCRETLERİ

#### 1.3.1. Fiber Optik ve Bakır Kablo Lokal Altyapı Ücretleri

1.3.1.1. SSG/ME İnternet Hizmetlerinin kullanabilecekleri Lokal Altyapı Tipleri aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır.

HİZMET	Fiber Kablo	Bakır Kablo
SSG İnternet	√	
ME İnternet	√	

#### 1.3.1.2. Fiber Lokal Altyapı Ücreti

Fiber Lokal Altyapı ücreti aşağıdaki gibi hesaplanır:

$$\frac{(k * \text{Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı} * M) + (k * \text{Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı} - 10) * \text{Ruhsat Maliyeti}}{\text{Lokasyon Yoğunluk Katsayısı}} + F * \text{Fiber Metrajı}$$

Altyapı imalat mesafesi ("k" x "Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı") 10 metrenin altında olan taleplerde ruhsat ücreti alınmayacaktır.

	Açıklama
k	Kuş uçuşu altyapı imalat metrajının (KUM) reel metraja dönüşme katsayısı. Talebin ilgili ucunun bulunduğu lokasyona hizmet veren santralin Türk Telekom sistemlerinde tanımlı kademesine ve İl'e göre belirlenecek katsayı. <ul style="list-style-type: none"><li>- Hizmet veren santral kırsal ise 1,69</li><li>- Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara ve İzmir haricinde herhangi biri ise 1,90</li><li>- Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara veya İzmir ise 2,01</li></ul>
Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı	Altyapı İmalat mesafesinin kuş uçuşu uzunluğu
422,05	M: Metre Başı Altyapı İmalat Ücreti (TL)
10	Özel Alan Altyapı İmalat Metraj Varsayımı (Sabit değer olarak 10 alınacaktır.)
Ruhsat Maliyeti	Talebin ilgili ucunun bulunduğu İl'e ait metre başı ruhsat bedeli
Lokasyon Yoğunluk Katsayısı	Talebin ilgili ucunun bulunduğu lokasyona hizmet veren santralin Türk Telekom sistemlerinde tanımlı kademesine ve İl'e göre belirlenecek katsayı. İlgili uç kategorisi; <ul style="list-style-type: none"><li>- Hizmet veren santral kırsal ise 1 (Az Yoğun)</li><li>- Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara ve İzmir haricinde herhangi biri ise 2 (Yoğun)</li><li>- Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara veya İzmir ise 5 (Çok Yoğun)</li></ul>
5,53	F: Metre Başı Fiber Lokal Altyapı Kablo Ücreti (TL)
Fiber Metrajı	Fiber Lokal Altyapı Mesafesi*

(\*Fiber Lokal Altyapı mesafesi, RESMET ve RKDT'nin Ücretler ve Faturalama ekinde (Ek-7) bulunan 5.4.4 maddesinde açıklanan şekilde belirlenir. Ücretlere vergiler dahil değildir."

**1.3.1.2.1.** Formüle esas santral statüsü (kırsal, metropolitan) belirlenirken Türk Telekom sistemlerindeki santral statüleri esas alınacaktır.

**1.3.1.2.2.** Altyapı imalat ihtiyacı olmayan lokasyonlarda Fiber Lokal Altyapı Ücreti hesaplaması 1 (bir) çift fiber için Metre Başı Fiber Lokal Altyapı Kablo Maliyeti üzerinden yapılacaktır.

**1.3.1.2.3.** Kuş uçuşu metraj sadece altyapı imalat mesafesi ölçümünde ve 50 metredeki altyapı sorgusunda kullanılacak olup, fiber metrajı ölçümü kuş uçuşu metraj cinsinden hesaplanmayacak ve Ek-7 5.4.4 maddesinde açıklanan şekilde belirlenecektir.

**1.3.1.2.4.** “ ‘k’ x ‘Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı’ ” değeri, fiber metrajından daha yüksek belirlenemeyecektir.”

**1.3.1.2.5.** Lokal Altyapı Fiber Ücreti hesaplanırken kullanılacak algoritma ve buna ilişkin açıklamalar Ek-9’da yer almaktadır.

**1.3.1.2.6.** Toplam Fiber Lokal Altyapı ücreti 600.000 TL’nin üzerinde olan projeler için ücretin 600.000 TL’nin üzerinde kalan kısmı Türk Telekom ile İşletmeci arasında eşit oranda paylaşılacaktır.

### 1.3.2. Ekipman Ücretleri

**1.3.2.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerinin kullanabilecekleri Uç Ekipmanlar aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır.

HİZMET	SDH	Radyolink (R/L)	Metro Ethernet Uç Switch	DWDM
SSG İnternet	√	√	√	√
ME İnternet	√	√	√	√

SDH*, **	
TT Tarafı SDH Ekipmanı / TL	
2 Mbps	8.274,61
34 Mbps	8.274,61
155 Mbps (STM-1)	8.274,61
622 Mbps (STM-4)	14.349,13
2,4 Gbps (STM-16)	38.987,54
10 Gbps (STM-64)	101.353,40

DWDM	
TT Tarafı Ekipmanı / TL	
DWDM Ekipman Bedeli**,***	91.307,47
Her bir 10Gbps Kart İlavesi için Bedeller**,***,****	31.232,93
Her bir 100Gbps Kart İlavesi için Bedeller**,***,*****	193.631,05

(\*) Her STM-1, STM-4, STM-16 ve STM-64 kapasitesi için alınır. İşletmeci/İşletmeci Abonesi Tesisi tarafında kurulacak Ekipmanı kapsamaz. İşletmeci kapasite artırımı istemesi durumunda aradaki farkı ödemek suretiyle bir üst kapasiteye geçer.

(\*\*) İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisinin hâlihazırda SDH/DWDM ekipmanı üzerinden hizmet alıyor olması ve mevcut sistemler (STM-1, STM-4, STM-16, STM-64, DWDM) üzerinden Ethernet geçişi gerektiren hizmetleri talep etmesi durumunda, Türk Telekom tarafındaki ve (İşletmeci/İşletmeci Abonesi tarafındaki ekipman da Türk Telekom tarafından kurulmuşsa)

İşletmeci/İşletmeci Abonesi tarafındaki mevcut sistemlere Ethernet geçişinin sağlanması için ücret alınmaz.

İşletmeci/İşletmeci Abonesinin hâlihazırda kurulu ekipman üzerinden hizmet almıyor olması ve Ethernet geçişi gerektiren hizmetleri talep etmesi durumunda Türk Telekom tarafındaki ve (İşletmeci/İşletmeci Abonesi tarafındaki ekipman da Türk Telekom tarafından kurulması talep edilirse) İşletmeci/İşletmeci Abonesi tarafındaki SDH/DWDM ekipman ücretleri alınır. Ethernet geçişinin sağlanması için ücret alınmaz.

(\*\*\*) DWDM ekipmanları için hem müşteri tarafı hem de Türk Telekom tarafı ekipman ve kartlarının tedariği Türk Telekom tarafından yapılır.

(\*\*\*\*) Her 10 Gbit/sn'lik kart ilavesinde bu ücret alınır.

(\*\*\*\*\*) Her 100 Gbit/sn'lik kart ilavesinde bu ücret alınır.

Türk Telekom tarafına kurulacak Ekipmana ilişkin temel özellikler aşağıda verilmektedir:

Hızı	Kullanıcı Arayüzü	Maksimum Kapasite	Geçiş Seviyeleri
155 Mbps (STM-1)	STM-1o	STM-1	2Mbps-34Mbps-155Mbps+Ethernet
622 Mbps (STM-4)	STM-4o	STM-4	2Mbps-34Mbps-155Mbps+Ethernet
2,4 Gbps (STM-16)	STM-16o	STM-16	2Mbps-34Mbps-155Mbps+Ethernet
10 Gbps (STM-64)	STM-64o	STM-64	2Mbps-34Mbps-155Mbps+Ethernet

Radio Link Ücretleri (TL) *,**	
<b>Ekipman / TL</b>	
<b>Arayüz</b>	<b>1 Hop Yedeksiz Sistem</b>
<b>400 Mbps'e kadar</b>	105.882,42
<b>1000 Mbps'e kadar</b>	142.283,24
<b>1,2 Gbps'e kadar</b>	199.383,77
<b>2 Gbps'e kadar</b>	235.439,26
<b>3 Gbps'e kadar</b>	329.792,43
<b>10 Gbps'e kadar***</b>	115.962,32
<b>20 Gbps'e kadar****</b>	149.867,84

(\*) İlave atlamalarda her bir atlama için yukarıda belirtilen ücret alınır.

(\*\*) 1+1 yedeklilik durumunda sistem ücreti yedeksiz sistem ücretinin 2 katı alınır.

(\*\*\*) Maksimum 1,5 km link mesafesinde çalışmaktadır.

### 1.3.2.2. Devre Servise Veriliş Ücretleri

Fiber Kablo ve R/L Üzerinden Sağlanan Hizmetler İçin devre servise veriliş ücreti 833,27 TL'dir.

### 1.4. Otomasyon Sistemi Erişim Ücretleri

Otomasyon Sistemi Erişim Paketleri	Ücret(*) (TL)
5	Ücretsiz
10	8.000
20	15.500
30	22.500
40	29.000
50	35.000
100	60.000
150	85.000
200	105.000

250	125.000
350	155.000
500	200.000
750	260.000
1.000	300.000
2.500	500.000
5.000	750.000
10.000	1.000.000

(\*)Tüm vergiler dahildir.

### 1.5. HATALI ARIZA KAYDINA AİT CEZA BEDELİ

Hatalı Arıza Kaydına Ait Ceza Bedeli (TL)	Müşteri Lokasyonuna Gidilmeden Kapatılan	Müşteri Lokasyonuna Gidilerek Kapatılan
		0

## 2. ÜCRETLENDİRMEYE İLİŞKİN ESASLAR

**2.1.** İşbu ReSMET kapsamında yer alan ücretlere, aksi bildirilmediği takdirde, KDV ve diğer vergiler ile varsa resim, harç, fon gibi mali yükümlülükler dâhil edilmemiştir. Yasal uygulamalar nedeniyle, söz konusu vergi ve mali yükümlülükler dışında yeni vergiler, resim, harç, fon vs. mali yükümlülükler gelmesi veya mevcut olanların oranlarında değişiklikler yapılması halinde, faturanın düzenlendiği tarihte geçerli olan vergi, resim, harç, fon ve oranları uygulanacaktır.

**2.2.** İşbu ReSMET kapsamında alınacak aylık ücretlerde kıst uygulaması yapılacaktır.

**2.3.** Taraflar, SSG/ME İnternet Sözleşmesi nedeniyle birbirlerine verilen hizmetlerden doğan ücretleri bu bölümde belirlendiği şekilde hesaplayacak, faturalandıracak ve ödeyeceklerdir.

**2.4.** Kurum tarafından onaylanan tarife ve ücret değişiklikleri, Kurum tarafından aksi belirtilmedikçe, Türk Telekom'a tebliğ edildiği tarihten itibaren bir sonraki faturalama döneminde uygulanır.

**2.5.** Taraflar, Kiralık Devre hizmetlerine ilişkin ücret alınacak kalemler için ayrıntılı olarak fatura düzenleyecektir.

## 3. FATURALAMA PROSEDÜRLERİ

### 3.1. Faturaların Düzenlenmesi

**3.1.1.** Türk Telekom, iş bu Referans Teklif kapsamında sunulan hizmetler için fatura düzenleme tarihi, fatura düzenleme aralığı, fatura içeriği, fatura deseni, fatura ve fatura detayı göndermeye ilişkin iş ve işlemleri Vergi Usul Kanunu hükümleri uyarınca yapacaktır.

**3.1.2.** İlk faturalama döneminde bağlantı ücreti, Aboneliğin başlangıcından fatura kesim tarihine kadar olan ücretler ve ilgili tahakkuk dönemine ait diğer ücretler Türk Telekom tarafından işletmeciye faturalandırılacaktır.

### 3.2. Faturalama İhtilafı

**3.2.1.** İşletmeci, herhangi bir tahakkuk dönemine ait faturaya ilişkin bir anlaşmazlığı Türk Telekom'a tebliğ eder ve bu anlaşmazlık ilgili faturanın vade tarihinden önce neticelenmezse,

karşılıklı mahsuplaşmanın olmadığı göz önünde bulundurularak işletmeci fatura bedelinin tamamını Türk Telekom'a ödeyecektir.

**3.2.2.** Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken tutar arasındaki işletmeci tarafından fazla ödenmiş tutar, işletmeci tarafından düzenlenecek faturaya istinaden bilgilerin kesinleştiği ayı takip eden aya ait faturada mahsuben ödenecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir.

İşletmecinin faturasına itiraz etmiş olması halinde işletmeci tarafından fazla ödenmiş tutara, işletmecinin gecikme bedeline yönelik açık yazılı talebi olması kaydıyla, bu yazılı talebin tebliğ edildiği tarihten itibaren işbu ekin 4.6. maddesindeki gecikme bedeli uygulanacaktır.

**3.2.3.** Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken fatura arasındaki işletmeci tarafından eksik ödenmiş tutar işbu ekin Madde 3.2.2'sinde belirtilen mahsuplaşma süresinin sonuna kadar nakden ödenmediği takdirde, bu tutara son ödeme tarihinden itibaren Madde 4.6'daki gecikme bedeli uygulanacaktır.

## **4. ÖDEMELER**

**4.1.** İşbu ekin Madde 3.1.1.'i kapsamında Türk Telekom tarafından düzenlenecek faturanın son ödeme tarihi, tahakkuk ayını takip eden ayın son iş günü olacaktır.

**4.2.** Sözleşme imzalayarak Türk Telekom'dan SSG/ME İnternet hizmeti alan İşletmeci tahakkuk ettirilecek ücretleri, faturada belirtilen son ödeme tarihine kadar ödemekle yükümlü olacaktır.

**4.3.** İşletmeci hizmetin başlama ve bitiş tarihleri, borçların belirlenmesi ve diğer anlaşmazlık hallerinde bir itirazda bulunursa, söz konusu itiraz Türk Telekom kayıtları ile karşılaştırılacaktır. İşletmecinin itirazı ile Türk Telekom kayıtlarının birbirini tutmaması halinde, Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır. Bu durum, işletmeci ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, işletmecinin başka delillere başvuramayacağı şeklinde yorumlanmayacaktır.

**4.4.** İşletmeci, ödemelerini faturanın adresine ulaşmasını beklemezsizin yapmakla yükümlü olacaktır. İşletmeci, fatura bilgilerine Otomasyon Sistemi aracılığıyla da ulaşabilecektir. Hizmete ilişkin fatura bedeli, fatura üzerinde belirtilen bankalara veya Türk Telekom işyerlerine ödenecektir.

**4.5.** İşletmeci, Türk Telekom'un gerekli altyapıyı kurması halinde, Türk Telekom'dan aldığı tüm hizmetlere tek fatura düzenlemesini kabul edecektir. Birden fazla hizmet için tek fatura düzenlenmesi halinde, faturada hizmetlerin bedeli ayrı ayrı gösterilecektir.

**4.6.** Taraflarca düzenlenecek faturaların diğer tarafça son ödeme tarihine kadar ödenmemesi halinde, ödemeyi yapmayan taraf, faturayı düzenleyen tarafın kendisinden olan alacağının muaccel olduğu tarihten ödememin fiilen yapıldığı tarihe kadar T.C. Merkez Bankasının kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki avans faiz oranı esas alınarak hesaplanacak gecikme faizinin yanı sıra, ayrıca yıllık %5 oranında gecikme cezası ödeyecektir. Gecikme faizi ve gecikme cezası sadece alacağın muaccel olduğu tarihten, ödememin fiilen yapıldığı tarihe kadar geçen gün için talep edilebilecektir. Gecikme dönemi içinde uygulanacak faiz oranı veya oranları için, T.C. Merkez Bankası'nın kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki avans faiz oranı kullanılacaktır.

Türk Telekom tarafından düzenlenen faturanın ödenmemesi halinde Türk Telekom iş bu Referans Teklifin ilgili hükümleri çerçevesinde hizmeti durdurma ve sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olacaktır.

**4.7.** Ödemelerde gecikmeye düşülmesi halinde, ödeme; gecikme bedeli, vadesi geçmiş ödeme ve tahakkuk etmiş bakiye tutar sıralamasını takip edecektir.

**4.8.** İşletmecinin talebi üzerine tanımlanacak Otomasyon Sistemi Erişim Ücreti, takip eden ilk faturalama döneminde fatura edilecek ve bildirim tarihinden itibaren en geç 15 (on beş) gün içerisinde ödenecektir. Her bir kullanıcı paketi için Otomasyon Sistemi Erişim Ücreti, bir defaya mahsus alınacaktır.

## **5. BAĞLANTI/NAKİL/DEVİR UYGULAMA ESASLARI VE TARİFELERİ**

**5.1. Türk Telekom şebekesi ile hizmetin talep edildiği ilgili İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisi arasında mevcut bir bağlantının (Lokal Altyapı/Ekipman) olmaması durumunda**

**5.1.1.** Hizmetin verilebilmesi için İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında sağlanacak her bir Bağlantı için, işbu ekin Madde 1.3.1.'indeki Lokal Altyapı ücretleri ile Madde 1.3.2.'sindeki Ekipman Ücretleri tablolarından seçilen Lokal Altyapı ve Ekipmana ilişkin iki ücret kaleminin toplamından oluşan ya da işbu ekin Madde 1.3.2.1.'indeki R/L sistemi bedelinden oluşan Bağlantı Ücreti ile birlikte 1.3.2.2.'sindeki ilgili Devre Servise Veriliş Ücreti alınır. Bağlantı Ücretine karşılık gelen Lokal Altyapı ve Ekipman kapasitesini aşmayacak şekilde hizmet verilir.

**5.1.2.** Fiber Optik Kablo ve R/L üzerinden verilen hizmetlere ait bağlantı ücretinin tespitine yönelik yapılan keşif sonucunda belirlenen Bağlantı Ücreti peşin olarak tahsil edilir ve tesis aşamasına geçilir. Devre Servise Veriliş Ücreti ilk faturayla tahsil edilir.

**5.2. Türk Telekom Şebekesi İle Hizmetin Talep Edildiği İlgili İşletmeci/İşletmeci Abonesi Tesisi Arasında Mevcut Bir bağlantının (Lokal Altyapı/Ekipman) Var Olması Durumunda**

**5.2.1.** Belirli bir güzergâhta Fiber Optik kablo üzerinden Tesis edilmiş ve daha sonra iptal edilmiş bir bağlantının aynı güzergâhta aynı ya da farklı İşletmeci tarafından, iptal olduğu tarihten itibaren 1 (bir) yıl içerisinde kurulu kapasiteyi aşmamak kaydıyla, işbu Referans Teklif kapsamında verilen bir hizmet için talep edilmesi durumunda Devre Servise Veriliş ücreti dışında herhangi bir Bağlantı ücreti (kablo ve/veya ekipmana ilişkin) alınmayacaktır.

**5.2.2.** Abone Yatırımı kapsamında İşletmeci/abone tarafından kurulan altyapı üzerinden aynı veya farklı İşletmeciden (altyapıyı ilk kuran İşletmeciden/aboneden izin almak şartıyla) talep gelmesi (yeni hizmet, hız değişikliği, hizmet değişikliği) halinde mevcut kurulu kapasiteyi aşmamak ve Abone Yatırımı yapan İşletmecinin/abonenin kapasite dolduğunda kapasite artırımının ücretli olacağını kabul etmesi şartıyla kullanılan kapasite için yeni İşletmeciden Devre Servise Veriliş ücreti dışında herhangi bir Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

**5.2.3.** Abone Yatırımı kapsamı dışındaki durumlarda, aynı altyapı üzerinden aynı veya farklı İşletmeciden talep gelmesi (yeni hizmet, hız değişikliği, hizmet değişikliği) halinde (ilk İşletmeciden/aboneden izin alınmak şartıyla) ilk İşletmecinin/abonenin kapasite dolduğunda kapasite artırımının ücretli olacağını kabul etmesi şartıyla kullanılan kapasite için Devre Servise Veriliş ücreti dışında herhangi bir Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

İlk İşletmecinin Devresini iptal ettirmesi durumunda, Ekipmanın hâlihazırda kurulu olduğu lokasyonun ya da yer değişikliği sonucunda kurulacağı yeni lokasyonun idari yönetimiyle yer

protokolü imzalanarak diğer İşletmeci/Abonelere hizmet vermeye devam edilir. Bu durumda aynı altyapı üzerinden hizmet alan İşletmeci/Abonelerden Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

**5.2.4.** Türk Telekom şebekesi ile hizmetin talep edildiği ilgili İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisi arasında mevcut bir bağlantının (Lokal Altyapı/Ekipman) bulunduğu, ancak işbu ekin Madde 5.2.1, 5.2.2 ve 5.2.3'ü dışında kalan Bağlantı talepleri, Bağlantının var olmaması durumu olarak değerlendirilerek işbu ekin Madde 5.1'ine göre işlem yapılacaktır.

**5.2.5.** Devre Servise Veriliş Ücreti ilk fatura ile tahsil edilecektir.

### **5.3. İşletmecinin SSG/ME İnternet Hizmetine İlişkin Mevcut Devrelerinin Nakil Edilmesi durumunda**

**5.3.1.** Devre Nakil taleplerinde yeni Bağlantı (Lokal Altyapı Kablosu ve/veya Ekipman) yapılmasının gerekli olup olmamasına göre işbu ekin Madde 5.1. veya 5.2'si çerçevesinde nakil gerçekleştirilecektir.

**5.3.2.** Nakil kapsamında eski devrenin irtibatının kesilmesinden yeni devre hizmete verilmeye kadarki süreç için aylık kira ücreti alınmayacaktır.

### **5.4. Diğer Hususlar**

**5.4.1.** Bağlantılar Türk Telekom Sistemlerine irtibatlandırılmadan Tesis edilemeyecektir.

**5.4.2.** Türk Telekom tarafından kurulan Ekipmanın ve Lokal Altyapı Kablosunun mülkiyeti ve kullanım hakkı Türk Telekom'a ait olacaktır.

**5.4.3.** Fiber Optik Kablo Ücretlendirmesi, Bağlantıda kullanılan Fiber Optik Kablo çifti sayısına göre yapılacaktır.

**5.4.4.** Lokal Altyapı Fiber Optik Kablo bağlantısında ücretlendirmeye esas mesafe, Tesis adresi ile Bağlantının sağlanabildiği güzergâh üzerinde olan ve transmisyon imkânları bulunan en yakın Türk Telekom sistemi (hizmetin verilmesine olanak sağlayan ve bağlantının sonlanacağı santral veya Dahili Aktif Sistem) arasındaki mesafedir. Bu sistemden başlamak üzere, Türk Telekom şebekesi yönünde kullanılacak transmisyon altyapısı (Fiber Optik Kablo ve Ekipman dâhil) ve gerektiğinde bu altyapının kapasitesinin artırılması için yapılacak yatırım İşletmeciye yansıtılmayacaktır.

**5.4.5.** İşletmeci, Türk Telekom tarafından kurulan ve üzerinden hizmet aldığı Ekipmanlarda kapasite artırımı talep etmesi durumunda, İşletmecinin işbu ekin Madde 1.3.2.'sindeki ilgili Ekipmana karşılık gelen Ekipman Ücreti farkını ödemesi suretiyle talebi karşılanacaktır.

**1. İŞLETMECİLERDEN ALINACAK TEMİNATA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR**

**1.1.** İşletmeci, Türk Telekom tarafından üstlenilecek risk göz önünde bulundurulmak suretiyle Türk Telekom'a, ReSMET kapsamında almakta olduğu tüm hizmetler için tek bir Teminat verecektir. İşletmeci, Teminatı, Teminat Mektubu düzenlemeye yetkili Banka veya Katılım Bankalarından alınabilecek Teminat Mektubu veya nakit olarak Türk Telekom'a sağlayacaktır. İşletmecinin SSG/ME İnternet Sözleşmesi kapsamında Türk Telekom'a teslim edeceği Teminat Mektubu kesin ve en az 3 (üç) yıl süreli, protesto keşidesine, hüküm istihsaline, borçlunun/İşletmecinin rızasını almaya gerek kalmaksızın ilk yazılı talepte derhal ödeme kaydını içerecek ve 10.000 TL'nin katları şeklinde olacaktır. İşletmeci, aylık toplam fatura tutarı kadar (KDV-ÖİV dâhil) minimum teminatı Türk Telekom'da bulundurmak zorundadır. İşletmeci, teminat mektuplarını 3 (üç) yıllık sürenin dolmasından azami olarak 3 (üç) ay önce yenileyerek Türk Telekom'a sunacaktır.

**1.2.** Teminat miktarı ve şekline ilişkin uyum kontrolleri, yılın herhangi bir döneminde Türk Telekom'un kendi isteğiyle veya İşletmecinin talebiyle yapılacaktır. Yapılan kontroller neticesinde, İşletmeci'nin aşağıdaki tabloda belirlenen ödeme trendlerinden tekabül ettiği duruma göre Türk Telekom'daki mevcut teminat tutarının ilgili duruma karşılık gelen tutardan düşük olduğu veya teminatın şeklinin uygun olmadığı veya teminat mektubunun garantörü Banka'nın kapanması veya tasfiyesi Türk Telekom tarafından tespit edilirse; İşletmeci kesin ve en az 3 (üç) yıl süreli ilave ya da yeni teminatı Türk Telekom'a 30 (otuz) gün içerisinde iletacaktır. İşletmeci'nin talebi ile, Türk Telekom tarafından yapılan inceleme sonucunda teminat miktarında fazlalık tespit edilirse; fazla teminat, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) gün içerisinde iade edilecektir. Türk Telekom'daki mevcut teminat fazlası, teminatın iadesini sağlayabilecek şekilde bölünemeyecek durumda ise, İşletmecinin gerekli tutardaki yeni teminatı Türk Telekom'a iletmesi üzerine, Türk Telekom'un elindeki mevcut teminat İşletmeciye 15 (on beş) gün içinde iade edilecektir. İşletmeci tarafından ilave veya yükseltilmiş yeni Teminatın Türk Telekom'a iletilmemesi halinde, Türk Telekom başlıca fesih hükümleri olmak üzere sözleşmenin ilgili maddeleri gereğince hizmeti durdurma ve/veya yeni abone alımını durdurma/yeni hizmet alımını durdurma ve/veya sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olacaktır.

**Ödeme Trendi/Teminat Durumu Tablosu(1)**

<b>Ödeme Trendi</b>	<b>Teminat Durumu</b>
Son 1 (bir) yılda ödeme yükümlülüğünü 1 (bir) veya daha fazla kez aksatan İşletmeciler	Bir önceki ay fatura tutarının 2 (iki) katı kadar teminat talebi
Son 1 (bir) yılda ödeme yükümlülüğünü hiç aksatmayan İşletmeciler	Bir önceki ay fatura tutarının 1,5 (bir buçuk) katı kadar teminat talebi
Son 3 (üç) yılda ödeme yükümlülüğünü hiç aksatmayan İşletmeciler	Bir önceki ay fatura tutarı kadar teminat talebi

(\*)SSG/ME İnternet Sözleşmesini yeni imzalayan işletmecilerden 1 (bir) yıl boyunca bir önceki ay çıkmış olan fatura tutarına göre 1,5 katı teminat alınacaktır. 1 (bir) yıl sonunda teminat tutarı tablodaki ödeme trendi durumuna göre değişebilecektir.

(1) Ödeme Trendi/Teminat Durumu Tablosu 01.06.2025 tarihinde yürürlüğe girecek olup, 01.06.2025 tarihine kadar işletmeci 10.000 TL'nin katları olacak şekilde bir önceki ay fatura tutarı kadar teminatı Türk Telekom'a iletacaktır. (Bu dipnot 01.06.2025 tarihinden itibaren yürürlükten kalkacaktır.)

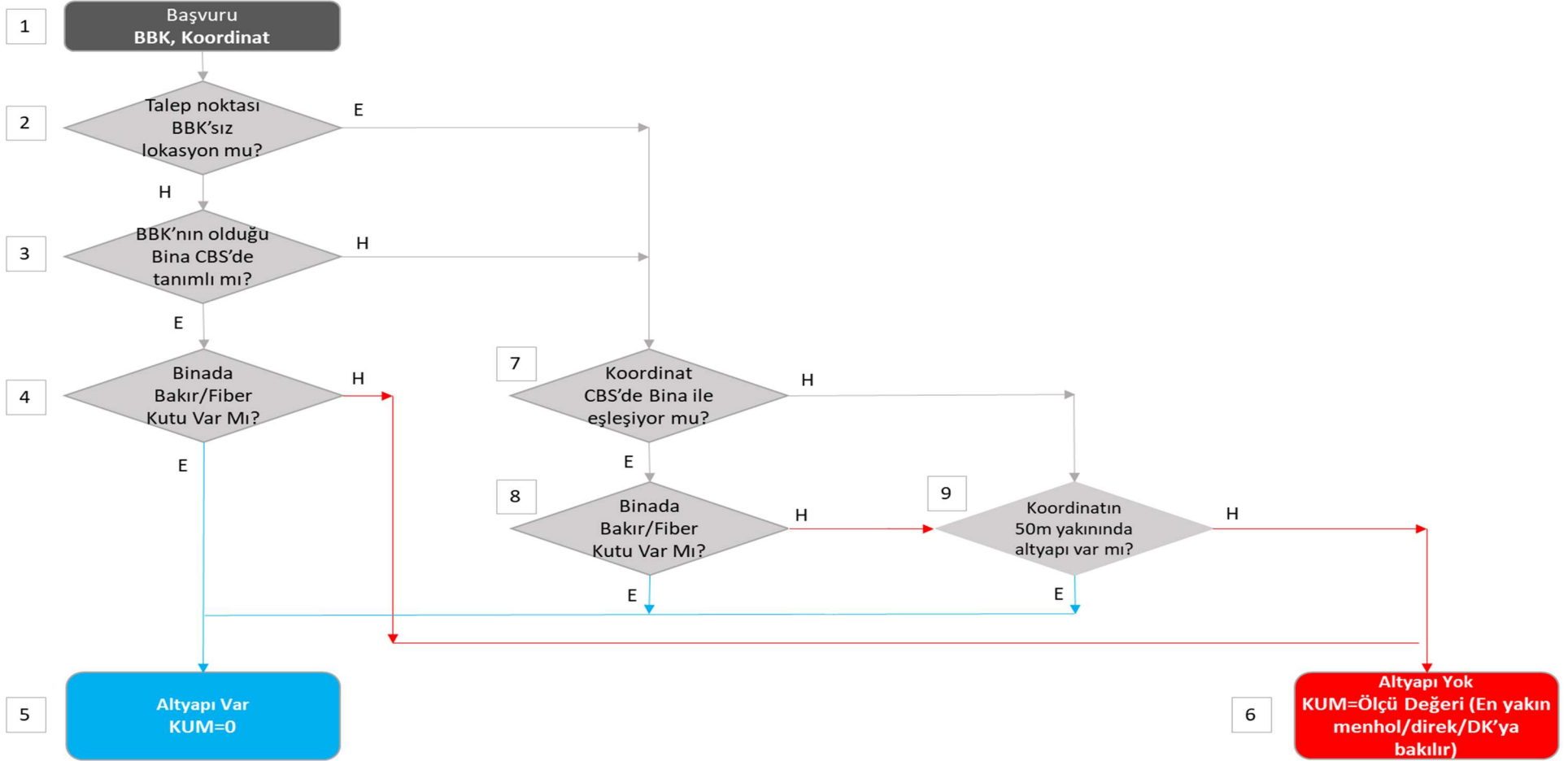
**1.3.** Genel hükümler çerçevesinde işletmecinin bir başka elektronik haberleşme hizmeti işletmecisi tarafından devralınması ya da bir başka elektronik haberleşme hizmeti işletmecisi

ile birleşmesi durumunda yazılı muvafakat şartı aranmaz. Ancak; Sözleşme imzalamış bulunan bir işletmecinin, başka bir işletmeci tarafından devir alınması durumunda; devir alan işletmeci, devir eden işletmeci tarafından o ana kadar Sözleşme kapsamında Türk Telekom'a temin edilen Teminat tutarı ve devreden işletmecinin toplam borç tutarı kadar teminat toplamını 30 (otuz) gün içerisinde temin edecektir. Müteakiben devir olunan işletmecinin Teminatı 15 (on beş) gün içerisinde iade edilecektir. Devir olunan işletmeci devir alan işletmeci ile birlikte, devir konusu borçlardan devir tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süreyle birlikte ve müteselsilen sorumlu olacaktır.

**1.4.** Sözleşme'nin herhangi bir sebeple feshi veya sona ermesi veya İşletmecinin son on iki ay içerisinde en az 1 (bir) faturasını son ödeme tarihinden sonra ödemiş olması ve son dönem faturasını son ödeme tarihine kadar ödemiş olması durumunda, Türk Telekom'un bu Sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer'ilerinin) veya doğrudan ve/veya dolaylı herhangi bir zararının tespiti halinde alacağı (ve fer'ilerine) veya zarara mahsup edilmek üzere (Teminat olarak Teminat mektubu verilmesi durumunda) tüm Teminat Mektupları nakde çevrilecektir. Bu suretle yapılan mahsuptan sonra, teminat tutarının artan kısmının bulunması halinde sözleşme devam ediyorsa, kalan kısım teminat olarak Türk Telekom tarafından saklanmaya devam edilir; Teminat tutarının artan kısmı veya Türk Telekom'un herhangi bir alacak veya zararının bulunmaması halinde Teminat mektubu veya nakit para, Sözleşmenin sona erdiği tarihten itibaren sözleşmeye konu son faturaların vadelerini müteakip 15 (on beş) gün içerisinde işletmeciye iade edilecektir. Teminatın zamanında iade edilmemesi durumunda işletmeci tarafından yasal yollarla tahsili için gereken işlemler yapılacaktır. Türk Telekom'un bu Sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer'ilerinin) ya da herhangi bir zararının Teminat tutarını aşması halinde, Türk Telekom tarafından yasal yollara başvurulmak suretiyle tahsil için gereken işlemler yapılacaktır.

**1.5.** Sözleşmenin feshedilmesi veya başka bir sebeple fazla teminatın iade edilmesi gereken durumda, "nakit" olarak tutulan teminatın iadesinin, teminat iade süresini aşması durumunda İşletmeci, iade edilmesi gereken "nakit" tutarın gecikilen her gün için TCMB avans faiz oranına 5 puan ilave edilmek suretiyle bulunan yıllık faiz oranı baz alınarak hesaplanacak günlük gecikme faizini talep etme hakkını saklı tutar.

## EK-9: FİBER LOKAL ALTYAPI ÜCRETİ ALGORİTMASI



Fiber lokal altyapı ücreti hesaplama algoritmasında, yukarıda numaralanan her sürece ilişkin açıklamalar aşağıdaki gibidir:

- 1 İşletmeci talep lokasyonuna dair tesis/nakil başvurusunda BBK ve koordinat bilgilerini Türk Telekom ile paylaşacaktır. İşletmeci, koordinat bilgilerini otomasyon ekranındaki haritadan seçebilecek veya ilgili ekrandaki alana manuel olarak (enlem,boylam) sırası ile ve (xx.yyyyyy,aa.bbbbbb) formatında girecektir. Koordinat olarak, talep noktası binada ise binanın; baz istasyon kulesi, trafik kamerası gibi bina haricinde bir lokasyonda ise sonlandırma yapılacak noktanın koordinatı işaretlenmeli veya girilmelidir. Başvurulan lokasyona ait BBK ve koordinat bilgilerinin doğru ve birbiri ile uyumlu girilmesi zorunlu olup İşletmeci sorumluluğundadır.
- 2 Talep noktası; baz istasyon kulesi, trafik kamerası gibi BBK'sı bulunmayan bir arsada/lokasyonda ise, İşletmeci otomasyon başvurusunda bu durumu belirten seçeneği işaretleyecektir. Bu gibi talepler için algoritma, koordinat üzerinden çalışacak ve "7" numaralı sürece geçilecektir.
- 3 Talep noktasına ait BBK'nın bulunduğu binanın Türk Telekom Coğrafi Bilgi Sisteminde (CBS) tanımlı olup olmadığı kontrol edilecektir. Eğer bina CBS'de tanımlı değilse algoritma, koordinat üzerinden çalışacak ve "7" numaralı sürece geçilecektir.
- 4 Binanın CBS'de tanımlı olduğu durumlarda, ilgili binada fiber ve/veya bakır dağıtım kutusu (DK) varlığı sorgusu yapılacaktır.
- 5 İlgili binada fiber veya bakır kutu olduğu tespit edilirse, talep lokasyonunda "altyapı var" olarak kabul edilecek ve İşletmeciden yalnızca metre başı fiber ücreti alınacaktır (altyapı imalat ücreti alınmayacak olup Kuş Uçuşu Altyapı İmalatı Metrajı yani KUM değeri sıfır olarak kabul edilecektir).
- 6 İlgili binada fiber veya bakır kutu bulunmadığı tespit edilirse, talep lokasyonunda "altyapı yok" olarak kabul edilecek ve KUM değeri sistemce belirlenecektir. KUM değeri belirlenirken bağlantı talep edilen lokasyona en yakın konumdaki Türk Telekom varlığına (menhol, direk veya DK'ya) olan mesafe esas alınacak olup, bu mesafe Kuş Uçuşu Altyapı İmalat Metrajı (KUM) olarak kabul edilecektir.
- 7 BBK'sı bulunmayan arsa/lokasyondaki talepler veya BBK bilgisi üzerinden CBS'de tanımlı bir binaya ulaşılamayan taleplerde, koordinat bilgisi kullanılarak CBS'de bina tespiti yapılmaya çalışılacaktır.
- 8 Koordinat ile CBS'de bina tespiti yapıldıktan sonra ilgili binada fiber/bakır kutu varlığı araştırılacaktır. Eğer binada fiber ve/veya bakır kutu olduğu tespit edilirse "5" numaralı süreç işletilecektir. Eğer fiber ve/veya bakır kutu olmadığı tespit edilirse "9" numaralı süreç işletilecektir.
- 9 Koordinat ile CBS'de bina tespiti yapılamadığı durumda sistem, koordinatın 50 metre kuş uçuşu mesafe çapında Türk Telekom altyapı varlığı (fiber/bakır kablo, menhol, direk, DK) arayacaktır. Eğer bu sorguda altyapı olduğu tespit edilirse "5" numaralı süreç işletilecektir. Eğer altyapı bulunmadığı tespit edilirse "6" numaralı süreç işletilecektir.

**Algoritmada "E" Evet; "H" Hayır anlamında kullanılmıştır.**