

***TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.***

# REFERANS

# SSG/ME İNTERNET

# TEKLİFİ

# Toptan Satış Teklifi

REFERANS AL-SAT YÖNTEMİYLE SSG/ME İNTERNET TOPTAN SATIŞ TEKLİFİ

[TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. 1](file:///C:\Users\191508\Desktop\Referans%20Al-Sat%20Yöntemiyle%20ATM-FR-ME%20İnternet%20Toptan%20Satış%20Teklifi.docx#_Toc446670237)

[1.1. GİRİŞ 4](#_Toc446670238)

[1.2. AMAÇ VE KAPSAM 4](#_Toc446670239)

[1.3. TANIMLAR VE KISALTMALAR 4](#_Toc446670240)

[1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 5](#_Toc446670241)

[2 . SSG/ME İNTERNET HİZMETİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN HÜKÜMLER 8](#_Toc446670242)

[3. ŞEBEKE YÖNETİMİ VE BAKIM 8](#_Toc446670243)

[4. STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ 8](#_Toc446670244)

[4.1. STANDARTLAR 8](#_Toc446670245)

[4.2. HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 9](#_Toc446670246)

[5. SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ 9](#_Toc446670247)

[5.1. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE YÜRÜRLÜK 9](#_Toc446670248)

[5.2. SÖZLEŞME İMZALAMA SÜRECİ 9](#_Toc446670249)

[5.3. BAŞVURU, İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 10](#_Toc446670250)

[5.4. ÜCRETLER VE FATURALAMA 10](#_Toc446670251)

[5.5. YÜKÜMLÜLÜĞÜN SINIRLANDIRILMASI 10](#_Toc446670252)

[5.6. GİZLİLİĞİN KORUNMASI 11](#_Toc446670253)

[5.7. SÖZLEŞMENİN FESHİ 11](#_Toc446670254)

[5.8. BİLGİ SAĞLANMASI 12](#_Toc446670255)

[5.9. TEMSİL YASAĞI 13](#_Toc446670256)

[5.10. MÜLKİYET HAKLARI 13](#_Toc446670257)

[5.11. FERAGAT 13](#_Toc446670258)

[5.12. DEVİR 14](#_Toc446670259)

[5.13. BÖLÜNEBİLİRLİK 14](#_Toc446670260)

[5.14. MÜCBİR SEBEPLER ve UMULMAYAN HALLER 14](#_Toc446670261)

[5.15. SÖZLEŞMENİN YENİDEN MÜZAKERE KOŞULLARI 16](#_Toc446670262)

[5.16. ŞEBEKEDE VEYA SUNULAN HİZMETLERDE DEĞİŞİKLİK DURUMU 16](#_Toc446670263)

[5.17. SÖZLEŞMEDEKİ DEĞİŞİKLİKLER 17](#_Toc446670264)

[5.18. HİZMETİN DURDURULMASI 17](#_Toc446670265)

[5.19. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ 18](#_Toc446670266)

[5.20. BİLDİRİMLER 18](#_Toc446670267)

[6. EKLER 19](#_Toc446670268)

[EK-1: TANIMLAR VE KISALTMALAR 21](#_Toc446670269)

[EK-2: TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ 27](#_Toc446670270)

[EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 40](#_Toc446670271)

[EK-4: İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 42](#_Toc446670272)

[EK-5: HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 64](#_Toc446670273)

[EK-6: GİZLİLİK ARZ EDEN BİLGİLER VE GİZLİLİK ANLAŞMASI 75](#_Toc446670274)

[EK-7: ÜCRETLER ve FATURALAMA 80](#_Toc446670275)

[EK-8: TEMİNAT USUL ve ESASLARI 95](#_Toc446670276)

**1. GENEL HÜKÜMLER**

## 1.1. GİRİŞ

İşbu Referans SSG/ME İnternet (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 karşılarında 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 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, İşletmeciyi, 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 ayrım gözetmeksizin yararlandıracaktır.

**1.4.1.2.** Türk Telekom, Sözleşme’nin imzalanması ile birlikte İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki iletişimi sağlamak amacıyla bir adet İşletmeci Yöneticisi atayacak ve İşletmeci Yöneticisinin iletişim bilgilerini İşletmeciye 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.** Türk Telekom, tahsis edilen hattın yasadışı kullanımından sorumlu değildir.

**1.4.1.5**. İşletmecinin hizmeti ile ilişkili Ankastre veya bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların şebekeye bağlantısını sağlayan tesisat kurulumu ve arızası Türk Telekom’un sorumluluğunda değildir.

**1.4.1.6.** 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.

**1.4.1.7.** Türk Telekom cihazlarının İşletmeci cihazları üzerinde meydana getireceği zararlar başta olmak üzere sebebiyet vereceği her türlü zarar Türk Telekom tarafından karşılanacaktır.

**1.4.1.8** Türk Telekom kendi sorumluluğunda olan kısımda Madde 5.14.’te belirtilen Mücbir Sebepler ve Umulmayan Haller dışındaki her türlü arıza veya kesintiden sorumludur.

**1.4.1.9.** Türk Telekom, İşletmeci tarafından ilk muayenesi yapılıp Türk Telekom’a bildirilen ve Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan her arızayı, işbu Referans Teklif ekindeki Hizmet Seviyesi Taahhüdünde belirtilen süre, usul ve esaslar çerçevesinde gidermekle yükümlüdür.

**1.4.1.10.** Türk Telekom, İşletmecinin hizmetiyle ilişkili Ankastrenin/Sonlandırma Kutusu ve Kullanıcı veya İşletmeci tarafında kuracağı her türlü teçhizatın 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 alabilir.

**1.4.2.2.** İşletmeci, SSG/ME İnternet Sözleşmesi’nin yürürlüğe girmesini müteakip ve söz konusu sözleşmenin yürürlüğü sırasında Ek-8’de yer alan Teminat Usul ve Esaslarında mevcut hükümlere ve miktarlara uygun Teminat Mektubu veya nakit parayı 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 kullanılamamasından (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.** İşbu teklif kapsamında hizmet verilecek Abonelere ilişkin her türlü hak ve sorumluluk İşletmeciye aittir.

**1.4.2.5.** İşletmeci, Ankastreden/Sonlandırma kutusundan itibaren kendi kurmuş olduğu her türlü cihaz ile bunlara ilişkin bakım, onarım ve arızalardan sorumludur.

**1.4.2.6.** İşletmecinin Son Kullanıcı veya kendi tarafında kuracağı her türlü teçhizatın Türk Telekom’un sistemleri ile uyumluluğu, İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır. İşletmeci cihazının sebebiyet vereceği zararlar İşletmeci tarafından karşılanacaktır.

**1.4.2.7.** İşletmeci, kendi sorumluluğunda olan kısımda kendi kusurundan kaynaklanan her türlü arıza veya kesintiden sorumludur.

**1.4.2.8.** İşletmecinin abonesinin abonelik ve faturalama işlemleri İşletmecitarafından gerçekleştirilecektir.

**1.4.2.9.** 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 yükümlüdür.

**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 taşırlar. Her bir taraf, elemanlarının ve sistem/cihaz ve kabloların kazaya karşı sigortasından sorumludur.

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

**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 yükümlüdür. Kurum, İlgili Mevzuat kapsamında kamu yararı açısından gerekli gördüğü her türlü tedbiri almaya yetkilidir.

**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 teçhizatı 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 yükümlüdür.

**1.4.3.8.** Taraflar, birbirlerinin sistem ve teçhizatına 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 yükümlüdür.

# 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

**3.1.** Şebeke Yönetimi, İyileştirilmesi, Şebeke Bütünlüğü, Güvenliği ve İşletimine 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 alınır. Teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar İşletmecilerin talepleri dikkate alınarak uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da ilave standartlar eklenebilecektir.

**4.1.2.** Türk Telekom yapılacak standart değişikliklerini İşletmecilere 3 (üç) ay önceden yazılı olarak, e-posta veya KEP yolu ile bildirecek ve İşletmeciler de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından yazılı olarak, e-posta veya KEP yolu ile bildirilen tarihten en geç 2 (iki) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini yazılı olarak, e-posta veya KEP yolu ile Türk Telekom’a ileteceklerdir. 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

**4.2.1.** İşbu Referans Teklif kapsamında verilecek hizmetlere ilişkin Hizmet Seviyesi Taahhüdü EK-5’te yer almaktadır.

# 5. SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ

## 5.1. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE YÜRÜRLÜK

**5.1.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesi, Taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, belirsiz sürelidir.

## 5.2. SÖZLEŞME İMZALAMA SÜRECİ

**5.2.1.** İşletmeci, Kurum tarafından onaylanan ReSMET’i; Türk Telekom’un ([www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr)) internet sitesinden temin edebilecektir. İşletmeci, Türk Telekom’dan Sözleşme imzalama talebinde bulunabilecek ve bu talebi üzerine SSG/ME İnternet Sözleşmesi, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde basılı veya KEP üzerinden İşletmeciye gönderilecektir.

**5.2.2.** İşletmeci, İşletmeci olma ehliyetini gösterir resmi dokümanları iki nüsha olarak imzaladığı SSG/ME İnternet Sözleşmesini, 10.000 TL tutarında teminatı, İşletmeci tanımlama ücretinin ödendiğini gösterir dekontu ve Gizlilik Anlaşmasını birlikte Türk Telekom’a ilettikten sonra Sözleşme, Türk Telekom tarafından 15 iş (on beş) günü içerisinde imzalanacak ve imzalanan Sözleşme’nin bir nüshası İşletmeciye gönderilecektir. İşletmeci, talep etmesi durumunda sözleşmeyi e-imza ile imzalayabilecektir.

## 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.** İşletmeciSSG/ME İnternet Sözleşmesini imzaladıktan sonra taleplerini (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) Otomasyon Sistemi üzerinden yapacaktır. Türk Telekom İşletmecinin 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 Hizmet Seviyesi Taahhütleri, bu taahhütlere ilişkin gecikme süreleri ve oluşan ceza bedelleri yine Otomasyon Sistemi üzerinden (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) şeffaf bir şekilde raporlanabilecektir.

## 5.4. ÜCRETLER VE FATURALAMA

**5.4.1.** 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 İşletmeciye sunduğu İşbu Referans Teklif kapsamındaki hizmetini sınırlandırabilir.

5.5.2. Tarafların sorumlulukları işbu ReSMET ile sınırlıdır. Taraflar işbu ReSMET’te yer almayan herhangi bir dolaylı ya da dolaysız zarar veya ziyandan sorumlu tutulamaz.

## 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.** Taraflar karşılıklı mutabakatı ile Sözleşme feshedilebilir.

**5.7.2.** SSG/ME İnternet Sözleşmesi, Taraflardan birinin yetkilendirmesinin 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 sayılır.

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

**5.7.4.** Taraflardan birinin SSG/ME İnternet Sözleşmesi 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 verir. Bu süre zarfında konuya ilişkin bir çözüme ulaşılamazsa, Taraflar iddia edilen aykırılığın tespiti amacıyla, tespiti istenen aykırılığın niteliğine göre, Kurum’a veya mahkemeye başvurabilir. Aykırılığın Kurum veya mahkemece tespit edilmesi halinde, tespit talebinde bulunan Taraf Sözleşmeyi feshedebilir. Aykırılık nedeniyle oluşan zararların diğer Tarafça tazmini talep edilebilir.

**5.7.5.** Taraflardan birinin iflasına karar verilmesi halinde diğer Taraf Sözleşmeyi 30 (otuz) gün içerisinde feshedebilir.

**5.7.6.** Sözleşme kapsamında İşletmecinin, ödeme ve/veya ilave/yükseltilmiş 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 sahiptir.

Hizmetin durdurulması ve 7 (yedi) gün içerisinde tekrar başlatılmaması durumunda ispatlayıcı belgelerle (Borç/teminat durumu) birlikte aynı 7 (yedi) gün içerisinde Kuruma bilgi verilecektir. Hizmetin durdurulmasını müteakip azami 15 (on beş) gün süre içerisinde işletmeci 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.

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

**5.7.8.** İşletmeci her halükarda bir ay önce yazılı olarak Türk Telekom’a bildirerek Sözleşme’yi feshedebilir.

**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 yoktur.

**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.

## 5.8. 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.

## 5.9. 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

**5.10.1.** İşbu ReSMET ’teki hiç bir 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

**5.11.1.** 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 hiç bir feragat geçerli olmayacaktır.

## 5.12. DEVİR

**5.12.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesi imzalamış bulunan İşletmecinin bir başka İşletmeci tarafından devralınması ya da bir başka İşletmeci ile birleşmesi sonrasında Türk Telekom tarafından gerçekleştirilecek tanımlama, değişiklik vb. işlemler, Ek-7 1.10 ve 1.12 maddelerinde yer alan ücretler karşılığında yapılacaktır.

## 5.13. BÖLÜNEBİLİRLİK

**5.13.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesi’nin herhangi bir hükmünün her iki Tarafça geçersiz ya da uygulanamaz sayılması veya mahkeme kararıyla geçersiz kılınması, 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 Sebepten 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, KEP, çağrı merkezi, otomasyon sistemi üzerinden veya yazılı olarak bildirecektir. Mücbir Sebepten veya Umulmayan Halden etkilenen Taraf, gecikme veya Arızanın bitmesi üzerine diğer Tarafa 1 (bir) gün içerisinde Mücbir Sebep veya Umulmayan Halin bittiğini e-posta, KEP, 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 değildir. Taraflardan birinin mücbir sebep sonucu, işbu referans teklif kapsamındaki hizmetlerin bir kısmını ya da tümünü sunamadığı döneme ilişkin, diğer Taraf, Mücbir Sebepten kaynaklanan nedenlerle sunulamayan hizmetler için ödeme yapma yükümlülüğünden muaftır.

**5.14.4.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerden dolayı ilgili Sözleşmenin yürütülmesi esnasında uyulması gerektiği belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden sorumlu olmayacaklardır.

**5**taraflaruh5beş

## 5.15. SÖZLEŞMENİN YENİDEN MÜZAKERE KOŞULLARI

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

* İşletmecinin Kurumdan 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,
* Kurumun, 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 bulunabilir.

**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 gelmez ve değişiklikler üzerinde Taraflarca mutabakata varılana ve üzerinde mutabakata varılan değişiklikler yürürlüğe girinceye kadar SSG/ME İnternet Sözleşmesi mevcut haliyle yürürlükte kalır.

## 5.16. ŞEBEKEDE VEYA SUNULAN HİZMETLERDE DEĞİŞİKLİK DURUMU

**5.16.1.** Türk Telekom’un, herhangi bir santralde veya Santral Sahasında yapmak zorunda kalacağı değişikliklerin, İşletmecinin sunmakta olduğu veya ReSMET kapsamında Türk Telekom’dan almakta olduğu hizmetin sona ermesine sebep olması durumunda 6 (altı) ay önceden İşletmeciye haber verilecek ve İşletmeciler 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 iletecektir. 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 İşletmecinin şebekesinde çok kapsamlı revizyonlar yapmasına neden olması halinde uygun çözümün üretilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır. Bu durumda, Türk Telekom İşletmecilerin asgari kesinti ile hizmet verebilmesi ve hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır.

## 5.17. SÖZLEŞMEDEKİ DEĞİŞİKLİKLER

**5.17.1.** 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 yükümlüdür. 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 bulunur. Söz konusu bildirim Türk Telekom tarafından değişikliğin yürürlüğe girmesini müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde yapılır. Ücretler ve ücretlerin uygulanmasına ilişkin hükümlerde değişiklik yapılması halinde ise Ek-7’ye göre işlem yapılır.

## 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 İşletmeciye verdiği hizmeti objektif kriterlerle kanıtlaması durumunda Kurumun onayını almak suretiyle, belirtilen hususların sebebini teşkil eden teknik problemin devam ettiği yer ve zaman ile sınırlı olarak durdurabilir. Söz konusu durumun sona ermesi ile İşletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılır.

**5.18.2.** Türk Telekom, İşletmeciye sunduğu hizmeti, İşletmeci ve İşletmecinin Aboneleri tarafından kullanılan cihazların yürürlükteki standartlara uymaması ya da sunulan hizmetin, Türk Telekom’un yürütmekte olduğu diğer hizmetlerin ve diğer İşletmeciler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini bozan enterferansa neden olması durumunda Kurumun onayını almak suretiyle durdurabilir.

**5.18.3.** Türk Telekom, haberleşmede kesinti doğuran enterferans dâhil, hizmetlerin acilen durdurulmasını gerektiren ve İşletmeciye önceden bildirimin imkân dâhilinde olmadığı hallerde hizmeti durdurur. Türk Telekom hangi yükümlülüklerini, hangi kapsam ve sürede yerine getiremeyeceğini, gerekçeleri ile birlikte, hizmetin kesilmesini takip eden 1 (bir) iş günü içerisinde yazılı olarak Kuruma ve ilgili İşletmeciye bildirir. Söz konusu durumun sona ermesi ile birlikte, İşletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılır.

## 5.19. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

**5.19.1.** SSG/ME İnternet Sözleşmesinin uygulanması ile ilgili olarak Türk Telekom ile İşletmeci arasında bir anlaşmazlık olması halinde Taraflar öncelikli olarak 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 başvurabilir.

## 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 KEP 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 mektupla 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 bildirmek zorundadır. 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, 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 KEP kanalıyla karşı tarafa bildirmedikçe, karşı taraf kayıtlarında yer alan bilgiler geçerli olacaktır.

# 6. EKLER

**EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ**

**EK-3 BAŞVURU USUL VE ESASLARI**

**EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ**

**EK-5 HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ**

**EK-6 GİZLİLİK ARZ EDEN BİLGİLER VE GİZLİLİK ANLAŞMASI**

**EK-7 ÜCRETLER VE FATURALAMA**

**EK-8 TEMİNAT USUL VE ESASLARI**



***EK-1***

***TANIMLAR VE KISALTMALAR İMİ***

# 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Abone** | Elektronik haberleşme hizmeti sunan İşletmeci ile söz konusu hizmetlerden yararlanmaya ilişkin sözleşme yapan gerçek veya tüzel kişi |
| **SSG/ME İnternet Hizmeti / Hizmet** | SSG / Metro Ethernet İnternet hizmetlerinin işbu referans teklif ve eklerinde yer alan usul esas ve ücretler kapsamında sunulmasına ilişkin Hizmeti |
| **Ankastre** | Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların telefon şebekesine bağlantısını sağlayan tesisat |
| **Arıza** | Türk Telekom tarafından sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye uğraması durumu |
| **BNG (Broadband Network Gateway)** | Trafik sonlandırma işleminin yapıldığı sunucu |
| **Dahili Aktif Sistem** | Bazı AVM, İş Merkezi, Havalimanı, Üniversite vb. gibi mülkiyeti 3. Taraflara ait binaların içinde bulunan ve ilgili mülk sahibinin izni/kısıtlamalarına tabi olmak koşulu ile Türk Telekom’un kendi sistemlerini kurduğu erişim noktalarıdır. Bu sistemlerin kurulum izni, sadece bulunduğu bina veya yerleşkeye hizmet sağlamak koşuluyla alındığından, sadece bahse konu bina/yerleşkede bulunan tesis talepleri için ücretlendirmeye esas en yakın mesafe belirlenirken dikkate alınacaktır. (Harici Aktif Erişim Sistemleri, Dahili Aktif Sistem kapsamında değildir.) |
| **Devre** | Kenar Anahtarlar/uç cihazlar üzerindeki Portlar arasında kurulan bağlantı |
| **ETSI (European Telecommunications Standards Institute)** | Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü |
| **Gün** | Takvim Günü |
| **Hatalı Arıza** | 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 |
| **Hizmet Seviyesi Taahhüdü**  **(HST)** | SSG/ME İnternet Hizmetine ait Hizmet Seviyesi Taahhüdü |
| **IP** | İnternet Protokolü |
| **IP/MPLS** | Türk Telekom bünyesinde kurulu olan IP/MPLS şebekesi |
| **ITU-T (International Telecommunications Union-Telecommunications Standards Bureau)** | Uluslararası Telekomünikasyon Birliğinin Telekomünikasyon Standartları Bürosu |
| **İlgili Mevzuat** | 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve bu Kanunun uygulanma usul ve esaslarını gösteren Kurum düzenlemeleri |
| **İşletmeci** | Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirket |
| **KEP** | Kayıtlı Elektronik Posta |
| **Kullanıcı** | Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın İşletmecinin sunduğu elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişi |
| **Kurum** | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu |
| **Metro Ethernet (ME)** | Ethernet protokolleri kullanarak genişbantlı veri servislerini sunmaya imkân veren erişim tekniği |
| **Metropolitan Alan** | Birbirleriyle sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden ortak özelliklere sahip, çeşitli kamu hizmetlerinden müştereken yararlanan, yerleşim itibariyle toplu ve bütünlük gösteren ve birden fazla lokal santral alanına sahip ve Türk Telekom web sitesinde yer alan Metropol santrallerini içeren alanlardır. |
| **MPLS (Multi Protocol Label Switch)** | Çoklu Protokol Etiket Anahtarlama |
| **Müşteri Tarafı Techizat** | Türk Telekom’dan toptan seviyede devre alan İşletmecinin/İşletmeci Abonesinin uç adresine koyulacak olan Türk Telekom veya İşletmeci/İşletmeci Abonesi mülkiyetindeki teçhizattır. |
| **Otomasyon Sistemi** | İşletmecinin SSG/ME İnternet Hizmetlerinin sunulmasına ilişkin talep, tahsis, arıza, iptal, abone değişikliği, işletmeci değişikliği vb. işlemleri yapmakta kullanacağı web tabanlı program |
| **Port** | Türk Telekom Kenar Anahtarları/cihazları üzerindeki portlar |
| **Referans SSG/ME İnternet Teklifi (ReSMET)** | SSG/ME İnternet Hizmetinin sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen referans teklif |
| **Referans Kiralık Devre Teklifi (RKDT)** | YKD/ME/TTUNEL/G.SHDSL/EKOTUNEL/ FİBERLİNK/ KISMİ YKD/ KISMİ ME/OMURGA YKD/OMURGA ME hizmetlerinin sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen referans teklif |
| **Santral Sahası** | Bir santral binasından sunulan hizmetlerin, Abonelere uygun erişim yöntemleri ile ulaştırıldığı hizmet alanı |
| **Son Kullanıcı** | Elektronik Haberleşme Hizmeti ve/veya Elektronik Haberleşme Hizmeti şebekesi sağlamayan gerçek ve tüzel kişiler |
| **Sonlandırma Kutusu** | Abonenin hizmet aldığı fiziksel adreste bulunan optik dağıtım çatısı vb. ekipman |
| **Sözleşme** | SSG/ME İnternet hizmetine ilişkin usul, esas ve ücretleri belirlemek üzere Taraflar arasında imzalanan Sözleşme |
| **SSG İnternet** | Son kullanıcılarına IP VAE veya YAPA modelleriyle internet hizmeti veren İşletmecilerin, ortak yerleşimde bulunan SSG’lerinde veya kendi lokasyonlarında toplanan IP VAE ve YAPA trafiklerinin internet ortamına taşınabilmesi amacıyla, IP VAE ve/veya 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 bağlantısını, |
| **Tahakkuk Dönemi** | Yazılı olarak aksi kararlaştırılmadığı sürece ayın birinci gününden başlayan bir takvim ayı |
| **Tahsis** | SSG/ME İnternet Devrelerinin/Portlarının bağlanmak üzere başvuran İşletmeciye ayrılması |
| **Taraf** | SSG/ME İnternet Sözleşmesi’nin Taraflarından her biri |
| **Teminat** | Tedavüldeki Türk Parası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Teminat mektubu vermeye yetkili kılınan bankalarca düzenlenen teminat mektupları |
|
| **Tesis** | SSG/ME portlarının İşletmecinin ve/veya İşletmeci Abonesinin Ankastresinin/Sonlandırma Kutusunun şebeke tarafına fiziksel olarak bağlanması |
| **Trafik** | Ankastrenin/Sonlandırma Kutusunun Türk Telekom Erişim Şebekesine bakan tarafı ile İnternet arasında Türk Telekom tarafından taşınan İnternet Trafiği |
| **Türk Telekom** | Türk Telekomünikasyon AŞ |
|
| **VLAN (Virtual Local Area Network)** | Bir yerel alan ağı (LAN) üzerindeki ağ kullanıcılarının ve kaynakların mantıksal olarak gruplandırılması ve fiziksel bir port atanmasını sağlayan sanal devre |
| **Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (YKO)** | Hizmetin Türk Telekom sorumluluğunda kalan kısmının bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık süreye oranı |



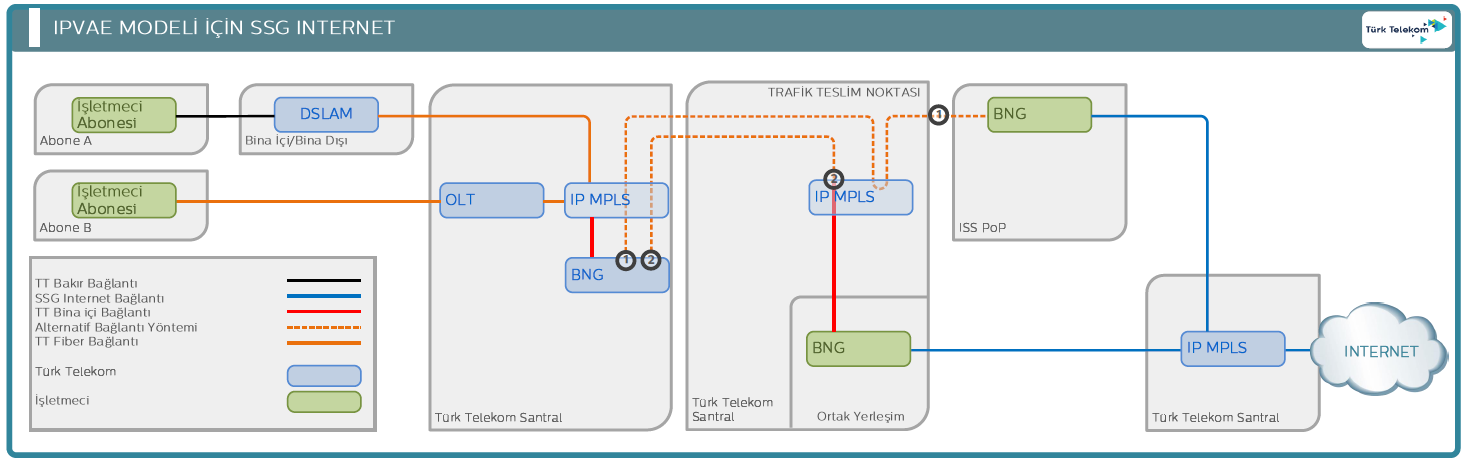
***EK-2***

***TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ***

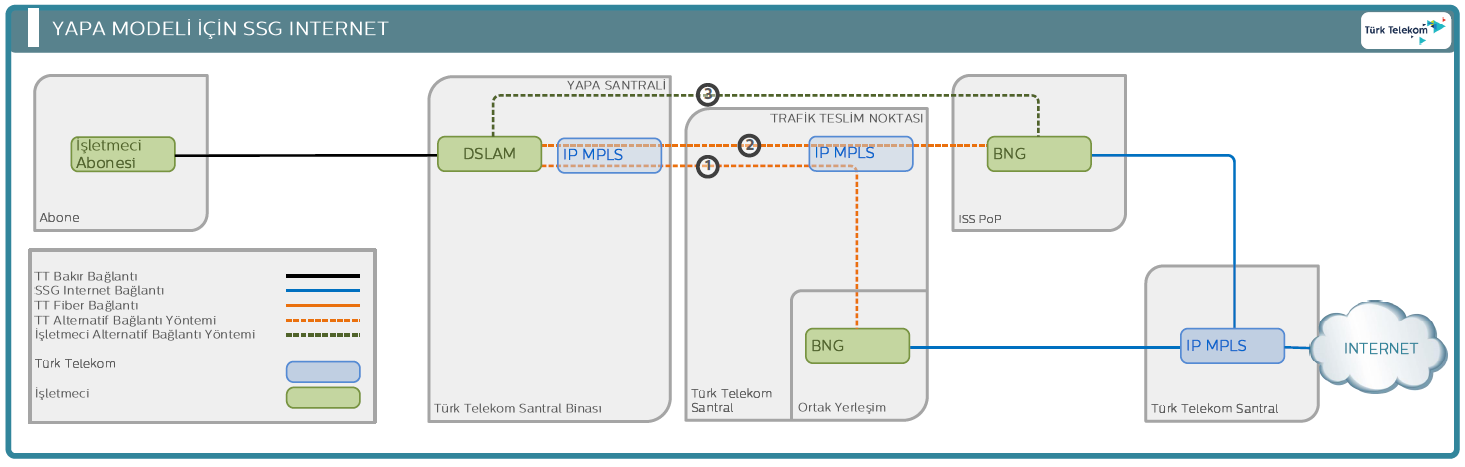
# EK-2: TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ

**1.** **SSG/ME İNTERNET TOPOLOJİSİ**

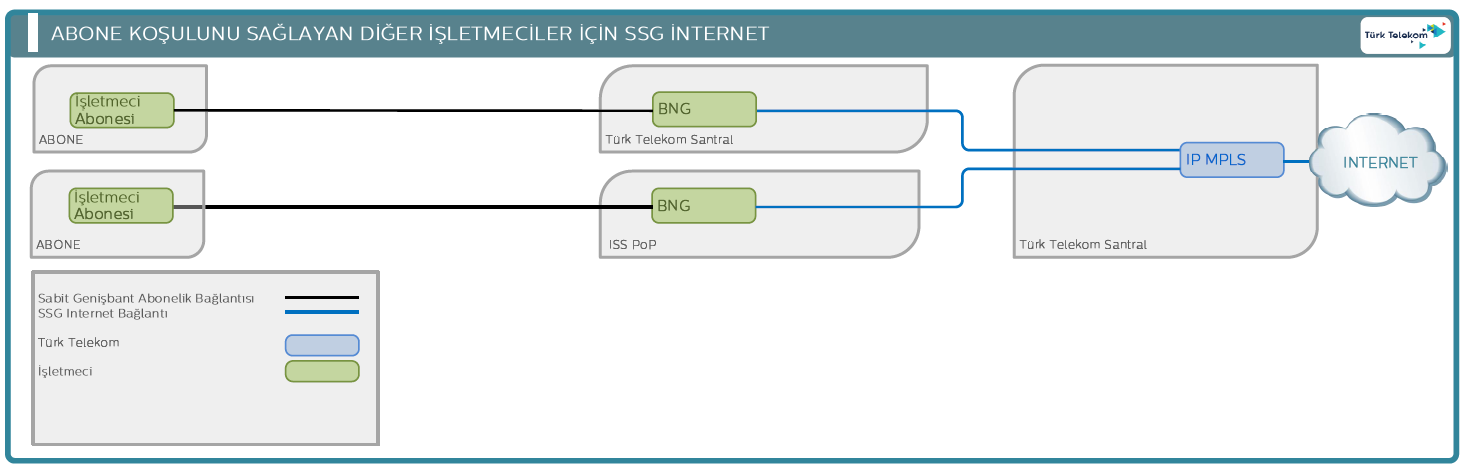
Trafik, SSG İnternet için Şekil-1, Şekil-2, Şekil-3’de, Metro Ethernet için Şekil-4’de gösterildiği şekilde Türk Telekom tarafından İnternete taşınacaktır.



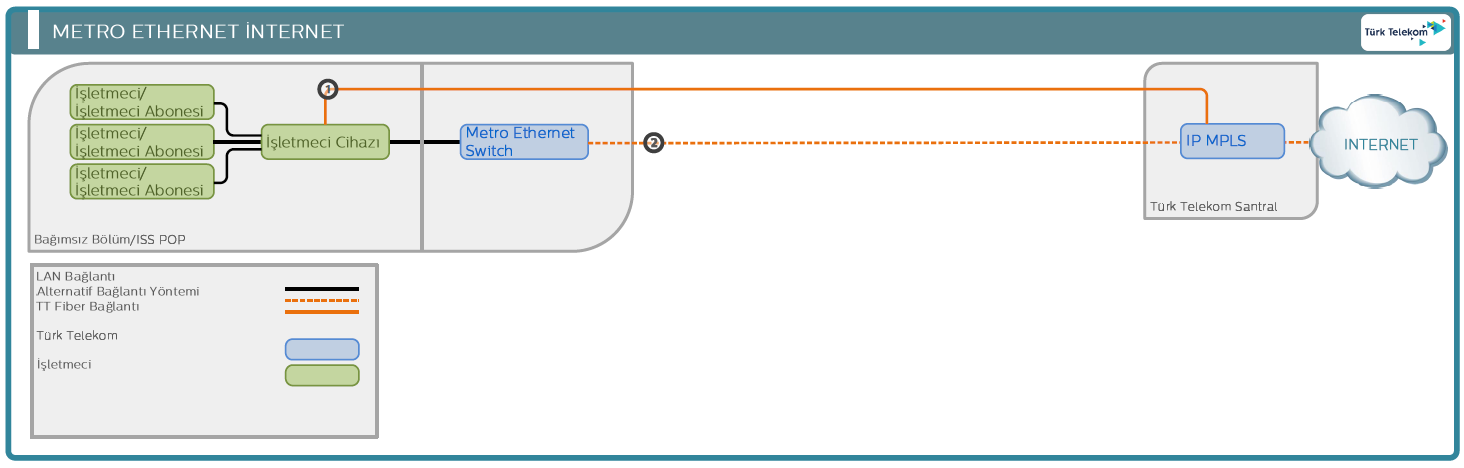
**Şekil-1:** IP VAE Modeline Göre SSG İnternet Topolojisi



**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.** Metro Ethernet İnternet için İşletmeci Abonelerine 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 sorumluluğundadır.

**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 INSTRUMANTATION 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)

**38. Tavsiye X.33**

ACCESS TO PACKET-SWITCHED DATA TRANSMISSION SERVICES VIA FRAME RELAYING DATA TRANSMISSION SERVICES

**39. Tavsiye X.36**

INTERFACE BETWEEN DATA TERMINAL EQUIPMENT (DTE) AND DATA CIRCUIT-TERMINATING EQUIPMENT (DCE) FOR PUBLIC DATA NETWORKS PROVIDING FRAME RELAY DATA TRANSMISSION SERVICE BY DEDICATED CIRCUIT

**40. Tavsiye X.37**

ENCAPSULATION IN X.25 PACKETS OF VARIOUS PROTOCOLS INCLUDING FRAME RELAY 14

**41. Tavsiye X.76**

NETWORK-TO-NETWORK INTERFACE BETWEEN PUBLIC NETWORKS PROVIDING PVC AND/OR SVC FRAME RELAY DATA TRANSMISSION SERVICE

**42. Tavsiye X.78**

INTERWORKING PROCEDURES BETWEEN NETWORKS PROVIDING FRAME RELAY DATA TRANSMISSION SERVICES VIA B-ISDN

**43. Tavsiye X.84**

SUPPORT OF FRAME RELAY SERVICES OVER MPLS CORE NETWORKS

**45. Tavsiye X.111**

PRINCIPLES FOR THE ROUTING OF INTERNATIONAL FRAME RELAY TRAFFIC

**46. Tavsiye X.142**

QUALITY OF SERVICE METRICS FOR CHARACTERIZING FRAME RELAY/ ATM SERVICE INTERWORKING PERFORMANCE

**47. Tavsiye X.144**

USER INFORMATION TRANSFER PERFORMANCE PARAMETERS FOR PUBLIC FRAME RELAY DATA NETWORKS

**48. Tavsiye X.145**

CONNECTION ESTABLISHMENT AND DIS-ENGAGEMENT PERFORMANCE PARAMETERS FOR PUBLIC FRAME RELAY DATA NETWORKS PROVIDING SVC SERVICES

**49. Tavsiye X.146**

PERFORMANCE OBJECTIVES AND QUALITY OF SERVICE CLASSES APPLICABLE TO FRAME RELAY

**50. Tavsiye X.151**

FRAME RELAY OPERATIONS AND MAINTENANCE - PRINCIPLES AND FUNCTIONS

**51. Tavsiye X.124**

ARRANGEMENTS FOR THE INTERWORKING OF THE E.164 AND X.121 NUMBERING PLANS FOR FRAME RELAY AND ATM NETWORKS

**52. Tavsiye X.125**

PROCEDURE FOR THE NOTIFICATION OF THE ASSIGNMENT OF INTERNATIONAL NETWORK IDENTIFICATION CODES FOR PUBLIC FRAME RELAY DATA NETWORKS AND ATM NETWORKS NUMBERED UNDER THE E.164 NUMBERING PLAN 15

**53. Tavsiye X.148**

PROCEDURES FOR THE MEASUREMENT OF THE PERFORMANCE OF PUBLIC DATA NETWORKS PROVIDING THE INTERNATIONAL FRAME RELAY SERVICE

**54. Tavsiye X.149**

PERFORMANCE OF IP NETWORKS WHEN SUPPORTED BY PUBLIC FRAME RELAY DATA NETWORKS

**55. Tavsiye X.272**

DATA COMPRESSION AND PRIVACY OVER FRAME RELAY NETWORKS

**56. Tavsiye X.328**

GENERAL ARRANGEMENTS FOR INTERWORKING BETWEEN PUBLIC DATA NETWORKS PROVIDING FRAME RELAY DATA TRANSMISSION SERVICES AND INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORKS (ISDNS) FOR THE PROVISION OF DATA TRANSMISSION SERVICES

**57. Tavsiye X.329**

GENERAL ARRANGEMENTS FOR INTERWORKING BETWEEN NETWORKS PROVIDING FRAME RELAY DATA TRANSMISSION SERVICES AND B-ISDN

**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 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***

# EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI

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

**1.1.** İşletmeci, Otomasyon Sistemi aracılığıyla Abonelik işlemlerini (Kampanya, Toplu Geçiş Süreçleri hariç) (Başvuru, İptal, Hız/paket değişikliği, Arıza kaydı, Nakil vb.) gerçekleştirecektir.

**1.2.** Türk Telekom, İşletmecinin her bir aboneliği için bir Devre/Port tahsis edecektir. Bu hizmet bu adres dışında başka bir adresteki kişi ya da kurumlarla ortak kullanım için tesis edilmeyecektir. Aksi durumda bir uygulamanın tespit edilmesi halinde, söz konusu Devre/Port kullanıma kapatılacaktır.

**1.3.** Türk Telekom İşletmeci abonesine tesis için gideceğini İşletmeciye 1 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 işlemden 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***

# 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 İşletmecisini değiştirmesine (mevcutta Türk Telekom/İşletmeciden almakta olduğu hizmeti başka bir İşletmeci/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, FİBERLİNK, 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, işbu ekin Madde 6.1’inde yer alan Talep Formuna göre Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom’a yapacaktır.

**2.1.2.** İşletmeci işbu ekin Tablo-1A’sında DBH, Tablo-2A’sında UBH ve Tablo-3A’sında KKD ve OKD olarak belirtilen hizmet değişikliklerini talep edebilecektir.

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

* Uç Teçhizat/Teknoloji//Hız değişikliği,
* Fiziksel Erişim Altyapısı değişikliği,
* Uç Teçhizat/Teknoloji//Hız değişikliği ile birlikte Fiziksel Erişim Altyapısı değişikliği,
* İlave Yatırım gerektirecek şekilde Uç Teçhizat//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 bildirimin yapıldığı an itibariyle geçiş işlemleri başlayacaktır.

**2.1.5.** TürkTelekom’un olumlu bildirimi 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, Tablo-1C,Tablo-2B, Tablo-2C, Tablo-3B ve Tablo-3C’sinde yer alan Hizmet Geçiş ve Kesinti sürelerine göre karşılanacaktır. Türk Telekom’dan kaynaklanan nedenlerle belirtilen sürelerin aşılması durumunda, devre başına (ME/G.SHDSL/FİBERLİNK/ME İnternet için devrenin geç bağlantı yapılan uç noktası başına, YKD/TTUNEL/ EKOTUNEL/KISMİ YKD/KISMİ ME/OMURGA YKD/OMURGA ME için geç bağlantı yapılan devre başına) gecikilen her tam iş günü 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, İşletmeci 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 İşletmeciye defaten ödenecektir. Bağlantı sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretini 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.** Toplu Geçiş talebi ve Kampanya süreçleri Otomasyon Sistemi üzerinden yürütülmeyecektir.

**2.2.** İşletmecinin bir TTN’de yapacağı ve Kısmi Kiralık Devre (KKD) ile Omurga Kiralık Devre (OKD) Hizmeti içeren hizmet değişikliği talebinin, birden fazla devre içermesi durumundaaşağıda yer alan usul ve esaslar uygulanacaktır.

**2.2.1.** İşletmeci, işbu ekin Tablo-3A’sında KKD ve OKD olarak belirtilen hizmet değişikliklerini TTN başına bir seferde en fazla 40 adet devre içeren toplu geçiş talebine ilişkin başvurusunu, işbu ekin Madde 6.2’sinde yer alan Talep Formuna göre, yazılı olarak ve işbu ekin Madde 4.3’ünde yer alan Başvuru Ücretinin ödendiğini gösterir dekont ile birlikte Türk Telekom’a yapacaktır. Türk Telekom her bir TTN için başvuru sırasına göre 1 ay içerisinde en fazla 3 adet projelendirme çalışması yapacaktır.

**2.2.2.** Türk Telekom, İşletmeciye geçişle ilgili olarak TTN bazında hazırlayacağı projeyi 15 (on beş) iş günü içerisinde yazılı olarak, e-posta, KEP veya İşletmeci yetkilisi ile bir tutanak ile bildirecektir. Bu süreçte İşletmecinin talep etmesi halinde İşletmeci ile Türk Telekom arasında planlama toplantıları yapılacaktır. Türk Telekom tarafından hazırlanacak projede; proje kapsamında yapılacak işlemler, (planlama aşamasında karar verilen başlama tarihini 20 (yirmi) iş günü geçmemek kaydıyla) proje başlangıç tarihi, proje bitiş tarihi, varsa topoloji geçiş talebi uygun olan devre vb. bilgiler yer alacaktır. Proje kapsamında Taraflar arasında geçişe konu devrelerin aktarma planlamaları, geçişi yapılacak devre sayıları, hizmet geçişlerinin gerçekleşeceği gün ve zaman dilimleri üzerinde karşılıklı iş planı oluşturulacaktır. Her bir devre için kesintiler işbu ekin Tablo-3C’sinde yer alan süreleri aşmayacaktır. Türk Telekom tarafından mevcut imkânlar dâhilinde talebin kısmen veya tamamen karşılanamaması durumunda ise talebin kısmen veya tamamen karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte aynı süre içerisinde yazılı olarak, e-posta, KEP veya İşletmeci yetkilisi ile bir tutanak tutma şartı ile İşletmeciye bildirecektir.

**2.2.3.** İşletmeci, Türk Telekom’un projeyi bildirimini müteakip 10 (on) iş günü içerisinde işbu ekin Madde 4.3’üne göre belirlenen geçiş ücretini Türk Telekom tarafından bildirilen banka hesabına yatıracak ve ilgili dekontu resmi yazı ile Türk Telekom’a gönderecektir. Söz konusu geçiş ücretinin ödendiğine dair dekontun anılan süre içerisinde Türk Telekom’a gönderilmemesi durumunda başvuru iptal edilmiş sayılacaktır.

**2.2.4.** İlgili dekontun süresi içerisinde Türk Telekom’a teslim edilmesini müteakip, Türk Telekom İşletmeciye bildirmiş olduğu proje takvimine göre geçiş işlemlerine başlayacaktır.

**2.2.5.** 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.

**2.2.6.** İşletmecinin toplu geçiş talebi kapsamındaki herhangi bir devrenin işbu ekin Madde 2.1.3’ü uyarınca ilave yatırım gerektirmesi durumunda Türk Telekom tarafından belirlenen yatırım bedeli İşletmeci tarafından ödenmek kaydıyla söz konusu talep ReSMET ve RKDT Ek-5 2.1.8 maddesi kapsamında değerlendirilecektir.

**2.2.7.** İşletmecinin proje başlangıç tarihine kadar geçiş talebini iptal etmesi durumunda Başvuru Ücreti hariç işbu ekin Madde 4.3’üne göre alınan geçiş ücreti iade edilecektir. İşletmecinin projenin başlangıç tarihinden sonra talebini iptal etmesi durumunda ücret iadesi yapılmayacaktır.

**2.2.8.** İşletmeci, Türk Telekom’un geçiş işlemlerine başladığı tarih itibariyle sunmakta olduğu veya ReSMET ve/veya RKDT kapsamında Türk Telekom’dan almakta olduğu mevcut hizmete ilişkin geçiş talebi içeriğinde, talebini sistem üzerinden gönderdikten sonra herhangi bir değişiklik (teknoloji/uç teçhizat/erişim altyapısı/hız değişikliği vb.) yapmayacaktır.

**2.2.9.** İşletmecinin toplu geçiş talebi, talep kapsamındaki her bir devre için İşletmeci/İşletmeci Abonesi uç adresinin değişmesini kapsıyorsa söz konusu talep bu ek dahilinde değerlendirilmeyecektir.

**2.2.10.** İşletmecinin toplu geçiş talebi kapsamındaki herhangi bir devre üzerinde hâlihazırda kapanmamış bir iş emri bulunması durumunda o devreye ait geçiş talebi karşılanmayacaktır.

**2.2.11.** 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.

**3. ABONENİN MEVCUT ReSMET VEYA RKDT KAPSAMINDA HİZMET (ME İNTERNET, YURTİÇİ KİRALIK DEVRE, NOKTADAN NOKTAYA ME, G.SHDSL, TTUNEL, EKOTUNEL) ALDIĞI İŞLETMECİYİ DEĞİŞTİRMEK İSTEMESİ DURUMUNDA UYGULANACAK USUL VE ESASLAR**

**3.1.** Abone, işbu ekin Madde 6.3’ünde yer alan Talep Formunu doldurmak suretiyle, geçmek istediği Alıcı İşletmeciye başvuruda bulunacaktır.

**3.2.** Alıcı İşletmeci, Aboneden alacağı Abonenin 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 basvuruda 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 iletecek 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 bildirimi 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 olanKurumsal 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 reddedilir.

**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 teçhizat tesisi, demontaj, kablolama) işbu ekin Tablo 4’ünde 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.

**4. TABLOLAR VE ÜCRETLER**

**4.1.** 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, işbu ekin Madde 4.5’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 Hazırlama Ücretleri uygulanacaktır.

**4.3.** İşletmecinin, işbu ekin Maddesi 2.2. kapsamında, TTN bazında toplu geçiş işlemine ilişkin her bir başvurusu için alınacak geçiş ücretinden mahsup edilmek üzere ve geri ödemesiz olarak, her bir talep için 525 TL tutarında Başvuru Ücreti alınacaktır.

**4.4.** İşletmecinin geçiş yapacağı hizmete ilişkin test/uzun süreli test talebinde bulunması halinde, söz konusu test süresi işbu ekin Madde 4.5’inde yer alan Geçiş ve Kesinti Süreleri haricinde ele alınacaktır.

**4.5. Geçiş ve Kesinti Sürelerine İlişkin Tablolar**

**4.5.1. Devre Bazlı Hizmetlere İlişkin Geçiş ve Kesinti Süreleri**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-1A DEVRE BAZLI HİZMETLER İÇİN HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ MATRİSİ** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  | | | | | **YENİ HİZMET** | | | | |
| **YKD (Fiber)** | | **YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **EKOTUNEL** |
| **ESKİ HİZMETET** | **YKD (Fiber)** | | | |  | |  | DBH |  |
| **YKD (Bakır)** | | | |  | |  |  | DBH |
| **TTUNEL** | | | | DBH | |  |  |  |
| **EKOTUNEL** | | | |  | | DBH |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-1B DEVRE BAZLI HİZMETLER İÇİN GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | **YENİ HİZMET** | | | | | | |
| **YKD (Fiber)** | | | | **YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **EKO**  **TUNEL** |
| **2**  **Mbit/sn** | **34-155 Mbit/sn** | **622 Mbit/sn** | **2,5-10 Gbit/sn** |
| **ESKİ HİZMET** | **YKD (Fiber)** |  |  |  |  |  | \*16/16/24 |  |
| **YKD (Bakır)** |  |  |  |  |  |  | \*10/12/15 |
| **TTUNEL** | \*8/15/15 | \*10/20/20 | \*18/22/22 | \*30/35/35 |  |  |  |
| **EKOTUNEL** |  |  |  |  | \*8/15/15 |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-1C DEVRE BAZLI HİZMETLER İÇİN KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)** | | | | | | |
|  |  | | | | | |
|  | | | **YENİ HİZMET** | | | |
| **YKD (Fiber)** | **YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **EKOTUNEL** |
| **ESKİ HİZMET** | | **YKD (Fiber)** |  |  | 4 |  |
| **YKD (Bakır)** |  |  |  | 4 |
| **TTUNEL** | 4 |  |  |  |
| **EKOTUNEL** |  | 4 |  |  |

**4.5.2. Uç Bazlı Hizmetlere İlişkin Geçiş ve Kesinti Süreleri**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-2A UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ MATRİSİ** | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | | |  | **YENİ HİZMET** | | | | | |
| **ME** | |  | **\*FİBER**  **LİNK** | **ME İnternet** |  |  |
| **ESKİ HİZMET** | **ME** | |  | |  | UBH | UBH |  |  |
|  | |  | |  |  |  |  |  |
| **FİBERLİNK** | | UBH | |  |  | UBH |  |  |
| **ME İnternet** | | UBH | |  | UBH |  |  |  |
|  | |  | |  |  |  |  |  |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

\* Fiberlink hizmetine geçişler şebekenin mevcut olması halinde gerçekleştirilebilecektir.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-2B UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)** | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | | |  | | **YENİ HİZMET** | | | | |
| **ME** |  | | **\*\*FİBER**  **LİNK** | **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-2C UÇ BAZLI HİZMETLER İÇİN KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)** | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | | |  | | **YENİ HİZMET** | | | | |
| **ME** |  | | **\*\*FİBER**  **LİNK** | **ME İnternet** |  |  |
| **ESKİ HİZMET** | **ME** | |  |  | | 2 | 2 |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  |
| **FİBERLİNK** | | 2 |  | |  | 2 |  |  |
| **ME İnternet** | | 2 |  | | 2 |  |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  |

\* Süreler Lokal Erişim(Bakır, Fiber) Aynı/Farklı formatındadır.

\*\*Fiberlink Hizmetine geçişler şebekenin mevcut olması halindegerçekleştirilebilecektir.

**4.5.3. Kısmi Kiralık Devre ve Omurga Kiralık Devre Geçişi İçeren Hizmetlere ilişkin Geçiş ve Kesinti Süreleri**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-3A KISMİ/OMURGA KİRALIK DEVRE İÇEREN HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ MATRİSİ** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | **YENİ HİZMET** | | | | | |
| **YKD (Fiber)** | **YKD (Bakır)** | **Kısmi YKD (Fiber)** | **Kısmi YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **Kısmi ME/ Omurga ME** |
| **ESKİ HİZMET** | **YKD (Fiber)** |  |  | KKD |  |  |  |
| **YKD (Bakır)** |  |  |  | KKD |  |  |
| **Kısmi YKD (Fiber)** | KKD |  |  |  |  | KKD |
| **Kısmi YKD (Bakır)** |  | KKD |  |  |  |  |
| **TTUNEL** |  |  |  |  |  | KKD |
| **Kısmi ME/ Omurga ME** |  |  | KKD |  | KKD |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-3B KISMİ/OMURGA KİRALIK DEVRE GEÇİŞİ İÇEREN GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | **YENİ HİZMET** | | | | | | | | | | | |
| **YKD (Fiber)** | | | | **YKD (Bakır)** | **Kısmi YKD (Fiber)/ Omurga YKD\*\*\*** | | | | **Kısmi YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **Kısmi ME/ Omurga ME** |
| **2 Mbit/sn** | **34-155 Mbit/sn** | **622 Mbit/sn** | **2,5-10 Gbit/sn** | **2 Mbit/sn** | **34-155 Mbit/sn** | **622 Mbit/sn** | **2,5-10 Gbit/sn** |
| **ESKİ HİZMET** | **YKD (Fiber)** |  |  |  |  |  | \*8/15/15 | \*10/20 /20 | \*18/22 /22 | \*30/35 /35 |  |  |  |
| **YKD (Bakır)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \*8/15 /15 |  |  |
| **Kısmi YKD (Fiber) /Omurga YKD\*\*\*** | \*8/15/15 | \*10/20 /20 | \*18/22 /22 | \*30/35 /35 |  |  |  |  |  |  |  | \*16/16/24 |
| **Kısmi YKD (Bakır)** |  |  |  |  | \*8/15 /15 |  |  |  |  |  |  |  |
| **TTUNEL** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \*16/16/24 |
| **Kısmi ME/ Omurga ME** |  |  |  |  |  | \*8/15/15 | \*10/20 /20 | \*18/22 /22 | \*30/35 /35 |  | \*16/16 /24 |  |

\*Süreler İliçi/İllerarası/İliçi-Kırsal formatındadır

\*\* Süreler İliçi/İllerarası formatındadır.

\*\*\* Omurga YKD ürünü 155 Mbit/sn ve üzeri hızlarda sunulmaktadır.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-3C KISMİ/OMURGA KİRALIK DEVRE GEÇİŞİ İÇEREN KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | **YENİ HİZMET** | | | | | |
| **YKD (Fiber)** | **YKD (Bakır)** | **Kısmi YKD (Fiber) / Omurga YKD** | **Kısmi YKD (Bakır)** | **TTUNEL** | **Kısmi ME / Omurga ME** |
| **ESKİ HİZMET** | **YKD (Fiber)** |  |  | 4 |  |  |  |
| **YKD (Bakır)** |  |  |  | 4 |  |  |
| **Kısmi YKD (Fiber) / Omurga YKD** | 4 |  |  |  |  | 4 |
| **Kısmi YKD (Bakır)** |  | 4 |  |  |  |  |
| **TTUNEL** |  |  |  |  |  | 4 |
| **Kısmi ME / Omurga ME L** |  |  | 4 |  | 4 |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLO-4 ABONENİN İŞLETMECİ DEĞİŞTİRMEK İSTEMESİ DURUMU** | | | | |
|  | | | | |
|  | | **İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİNDE UYGULANACAK GEÇİŞ SÜRELERİ (İŞ GÜNÜ)\*\*** | **İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİNDE UYGULANACAK KESİNTİ SÜRELERİ (SAAT)\*\*\*** | **İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİNDE UYGULANACAK ÜCRETLER (TL)** |
| **HİZMET** | **YKD (Fiber)** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **YKD (Bakır)** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **Kısmi YKD (Fiber) / Omurga YKD** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **Kısmi YKD (Bakır)** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **TTUNEL** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **ME** | 8 | 2 | 14,22 |
| **G.SHDSL** | 3 | 2 | 14,22 |
| **FİBERLİNK** | 10 | 2 | 14,22 |
| **EKOTUNEL** | 4 | 4 | 14,22\* |
| **Kısmi ME / Omurga ME** | 8 | 4 | 14,22\* |
| **ME İnternet** | 8 | 2 | 14,22 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

(\*) Devre bağlantısının iki ucu için ayrı ayrı alınacaktır.

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

(\*\*\*)Müşteri tarafı teçhizatın 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 (süreli abonelik, bedelsiz teçhizat kullanımı, özel indirim vb.) /protokol hükümleri esas alınacaktır.

**6. FORMLAR**







**6.1 TOPLU GEÇİŞLER İÇİN HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ FORMU**

|  |  |
| --- | --- |
| İşletmeci |  |
| TTN Adı |  |
| TTN Adresi |  |

**Toplu Geçiş Talep Edilen Hizmetler:**

YKD (Fiber) => Kısmi YKD (Fiber) Kısmi YKD (Bakır) => YKD (Bakır)

YKD (Bakır) => Kısmi YKD (Bakır) Kısmi YKD (Fiber) => YKD (Fiber) Omurga YKD=> Kısmi YKD (Fiber) Kısmi YKD (Fiber) => Omurga YKD

Omurga YKD=> YKD (Fiber) YKD (Fiber) => Omurga YKD

ME => Kısmi ME

Kısmi ME=> ME

Kısmi YKD (Fiber) => Kısmi ME

Kısmi ME => Kısmi YKD (Fiber)

Omurga ME => Kısmi ME

Kısmi ME => Omurga ME

Omurga ME=> ME

ME => Omurga ME

Geçiş Talep Edilen Devre Numaraları:

1.Devre :

2.Devre :………………………………………………………………

3.Devre :………………………………………………………………

……………………………………………………………..

……………………………………………………………..

……………………………………………………………..

**İşletmeci İmza Türk Telekom İmza**

**Tarih : …./…./…… Tarih : …./…./……**

**6.2 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 Teçhizat Mülkiyeti 1. Uç | Türk Telekom | İşletmeci/Abone |  |  |
| Mevcut Uç Teçhizat Mülkiyeti 2. Uç (Varsa) | Türk Telekom | İşletmeci/Abone |  |  |
| Talep Edilen Uç Teçhizat Mülkiyeti 1. Uç | Türk Telekom | İşletmeci/Abone |  |  |
| Talep Edilen Uç Teçhizat Mülkiyeti 2. Uç (Varsa) | Türk Telekom | İşletmeci/Abone |  |  |

|  |
| --- |
| 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, abonesi olduğum 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. |
| **Abone İmza:**  **Tarih : …./…./……**  **Alıcı İşletmeci İmza:**  **Tarih: …./…./…** |
|  |

****

***EK-5***

***HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ***

***EK-5***

***HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ***

***EK-5***

***HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ***

# EK-5: HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

**1. KAPSAM**

**1.1.** Bu taahhüt; Türk Telekom tarafından sunulan SSG/ME İnternet Hizmetlerine dair Başvuru, Tahsis, Tesis, İptal 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, İşletmeciye usul, esas ve ücret açısından farklı düzeylerdeki bedel ve koşulları ayrıca belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşması teklif edebilir. Türk Telekom, bu şekilde sunacağı Hizmet Seviyesi Anlaşmasını yürürlüğe girmeden 2 (iki) ay önce Otomasyon Sistemi üzerinden de İşletmecilere duyurur. Türk Telekom, İşletmeciye teklif edeceği söz konusu anlaşmayı, ayrım 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 başvuruyapmasını 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 Erişim ve/veya Teçhizat ücreti) sunulup sunulamayacağını,
* Mevcut bir bağlantının olması ancak talep edilen hizmet için ilave yatırım/ bağlantı ücreti gerekmesi durumunda (Lokal Erişim ve/veya Teçhizat ücreti) içeren Bağlantı Ücretini,
* Mevcut bir bağlantının olmaması ve talep edilen hizmetin ilave yatırım ile karşılanabilir olması durumunda kurulacak bağlantıya ilişkin (Lokal Erişim ve/veya Teçhizat ücreti) Bağlantı Ücretini

belirler.

**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 İşletmeciye 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 protokolde belirtilen sürenin aşılması durumunda, devre başına, gecikilen her tam 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, 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 ücretini geçemez.

**TABLO-1: HİZMET BAĞLANTI SÜRESİ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tesise Konu Hizmet** | **Bağlantı Süresi (iş günü)** |
| **SSG** | 25 |
| **ME** | 25 |

**2.1.7.** İşletmecinin SSG/ME İnternet hizmetine ilişkin mevcut devrelerini farklı adrese nakil taleplerinde, yeni devre hizmete verilinceye 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, kazı çalışması, fiber optik kablo için direk dikilmesi, kablo çekimi, kablo ek yapımı, kablo sonlandırılması, zayıflama ölçümü, teçhizat 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/enerj birimleri, özel konfigürasyon ve servis talepleri yada 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 ayrım 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.** Tahsis ve Tesis aşamalarında, anlaşmazlık çıkması halinde, Türk Telekom kayıtları ile birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılacaktır.

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

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

**2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ**

**2.2.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerinde meydana gelen Arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir.

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

**2.2.1.2**. Arızalı Devre için İşletmeci, Otomasyon Sistemi aracılığıyla arıza kaydı açacaktır.

**2.2.1.3**. 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.

**2.2.1.4.** Türk Telekom tarafından ele alınan tüm arızalar İşletmeci teyidine gönderilecektir. 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.

**2.2.1.5.** 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.

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

**2.2.1.6.1.** 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.

**2.2.1.6.2.** 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 Bildirim Ceza Bedeli” yansıtılmasına ek olarak randevu saatinden itibaren başlamak üzere, bir üst saate tamamlamak kaydıyla her saat başına söz konusu ücret ayrıca yansıtılacaktır.

**2.2.1.6.3.** 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 Bildirim Ceza Bedeli” yansıtılmayacak ve bunun yanında Türk Telekom’un tespitinin hatalı çıkmasından mütevellit Türk Telekom’a Ek-7’de belirtilen “Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli” ne ilave olarak randevu saatinden itibaren başlamak üzere, bir üst saate tamamlamak kaydıyla her saat başına söz konusu ücret ayrıca yansıtılacaktır.

**2.2.1.6.4.** Taraflardan birinin ortak çalışmaya iştirak etmediği durumda, tespit ile çalışma süresi sistemsel olarak kayıt altına alınacak ve Ek-7’de belirtilen “Hatalı Arıza Bildirim 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.

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

**2.2.1.8.** Türk Telekom, Santral Sahası / İl ya da tüm Türkiye çapında, birden fazla Son Kullanıcıyı etkileyen ve 30 (otuz) dakikayı aşan Arıza olması durumunda, Arızanın oluştuğu bölge bilgisi ve tahmini çözüm süresi konusunda İşletmeciyi arızanın gerçekleştiği andan itibaren en geç 3 (üç) saat içerisinde bilgilendirecek ve Arıza çözüme kavuşturulduğunda en geç 2 (iki) saat içerisinde yine İşletmeciye 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 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 içeriside düzenleyeceği faturayı Türk Telekom’a teslim edecektir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden fatura döneminde, 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. Arıza sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretini geçemez.

**TABLO-2: ARIZA GİDERME SÜRELERİ**

|  |  |
| --- | --- |
| **HİZMET** | **Arıza Giderme Süresi (Saat)\*** |
| **SSG** | 12 |
| **ME** | 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 ilişkin sonuçlar ve gerekli açıklamaların İşletmeciye Otomasyon Sistemi aracılığı ile bildirilmek suretiyle ispatlanması durumunda, İşletmeci tarafından yapılan arıza giderme talebi, “Hatalı Arıza Bildirimi” olarak değerlendirilerek İşletmeciden Ek-7’de belirtilen ücret alınacaktır. Hatalı Arıza Bildirimine Ait Ceza Bedeli bir sonraki fatura döneminde fatura edilecektir. Hatalı Arıza Bildirimi (HAB) ceza bedeli yansıtılan arızalarda Hizmet Seviyesi Taahhüdü (HST) ve Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (YKO) ödemesi yapılmaz.

**2.2.5.** Hatalı arıza olarak kapatılan arızalarda aynı abonelik için 2 gün içerisinde içerisinde tekrar arıza açılması ve arızanın yine hatalı arıza olarak kapatılması durumda HAB ücretinin 5 katının işletmeciden alınacaktır.

**2.2.6.** 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 işletmecilerin açmış olduğu arıza kayıtları, Genel arıza tespiti sonrası genel arıza ile ilişkilendirilerek işletmecilere 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 işletmecinin arıza kaydı oluşturulmasına izin verilecektir. İşletmeciler tarafından açılan arıza kayıtları Otomasyon sistemleri 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.

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

**2.2.8.** YKO hesaplamasında planlı çalışma, mücbir sebep ve umulmayan hal sebebiyle yaşanan kesintiler hariç tutulacaktır.

**2.2.9.** 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**

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

Söz konusu orana denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından İşletmeciye bir sonraki yılın ilk 3 (üç) ayı içerisinde bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirimin akabinde toplam tutara ilişkin olarak hazırlayacağı bir adet faturayı 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyecek ve Türk Telekom’a teslim edecektir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden fatura döneminde, İşletmeci 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 İşletmeciye defaten ödenecektir.

**TABLO-3: YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Yıllık Kullanılabilirlik Oranı** | |
| **Kademe** | **SSG/ME İnternet** |
| **Şehiriçi Devreler** | 99,70% |
| **İllerarası Devreler** | 99,70% |
| **İliçi – Kırsal Devreler** | 99,70% |

**2.4. MÜCBİR SEBEP VE UMULMAYAN HALLER**

Ana Metin Madde 5.14’te kapsamı, hak ve yükümlülükleri belirlenen Mücbir Sebep ve Umulmayan Hallerden dolayı işbu taahhütte belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden ve/veya Sözleşmenin ihlalinden Taraflar sorumlu olmayacaktır.

**3. SORUMLULUKLAR**

**3.1. TÜRK TELEKOM’UN SORUMLULUKLARI**

**3.1.1.** Türk Telekom hizmetin durması ya da sunulan hizmetin kalitesini engelleyecek bir durum oluşmasına sebep olan önemli bir Arıza/hata tespit ederse İşletmecinin bildirimine gerek duymaksızın müdahale edecektir. Türk Telekom sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde İşletmeci ile işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacaktır. Arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında İşletmeciyi bilgilendirecektir.

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

**3.1.3.** Türk Telekom tarafından devrelerde planlı bakım, yenileme, dönüşüm, kart tipi değişikliği vb. gibi çalışmaların yapılması durumunda İşletmeciye asgari 10 (on) gün önceden haber verilecektir. Yapılacak planlı bakım, yenileme, dönüşüm, kart tipi değişikliği vb. çalışmalar kapsamında, çalışmanın nedeni, planlanan kesinti süresi, çalışma yapılacak sistemler, etkilenecek bölge bilgisi (aboneler/devreler/sistemler vb.) hakkında ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden bilgi verilecektir. Planlı çalışmalar (gün ışığında yapılması zorunlu değilse) 00:00 – 08:00 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 İşletmeciye 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 sınırlıdır. Acil bakım ve yenileme çalışmalarında yaşanabilecek kesinti süresinin asgari düzeyde tutulması için azami özen gösterilecektir.

**3.2. İŞLETMECİNİN SORUMLULUKLARI**

**3.2.1.** İşletmeciye, Devrenin fiilen 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 ettirilmeye başlanacaktır.

**4. SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

**4.1.** Tarafların sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu taahhüt ile sınırlıdır. SSG/ME İnternet Hizmetlerinin sunumuna/alımına ilişkin olarak, Taraflar işbu referans teklifte ve taahhütte yer almayan dolaylı ya da doğrudan zarar veya ziyandan ve yoksun kalınan kârdan sorumlu tutulamaz.

**5. TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ**

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

**5.2.** İşbu taahhüt münhasıran, Türk Telekom ile SSG/ME İnternet Sözleşmesi imzalayan İşletmeciarasında ve söz konusu Sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir.

**5.3.** İşbu taahhüt hükümleri Kurum tarafından gerekli görülmesi ya da İşletmeci ve/veya Türk Telekom’un değişiklik talebi ve Kurumun onayı halinde değiştirilebilecektir.

**6. İRTİBAT NOKTALARI**

**6.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerinde, arıza bildirimi 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***

**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 İşletmeciye sağlanmasından önce imzalanması gereken belgedir.

**2. GİZLİLİK ANLAŞMASI**

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

**2.2.** Taraflar, aşağıda ana hatları ile belirlenen ve ileride sınırları değiştirilebilecek olan konuda(bundan sonra "iş" 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 İşletmeci’nin, 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 abone listeleri, potansiyel ve mevcut 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/taşerona 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/taşerona dağıtılabilecektir.

**2.5.** Gizli bir bilgi, herhangi bir sebeple, kısmen işbu anlaşma hükümlerine aykırı olarak üçüncü kişilere ya da yetkisiz personele/taşerona 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 İşletmeci’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 mektupla 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***

# EK-7: ÜCRETLER ve FATURALAMA

**1. ÜCRETLER**











**1.3. ME İNTERNET TARİFELERİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hızı (Mbit/sn)** | **Aylık Kullanım Ücreti (TL)** |  | **Hızı (Mbit/sn)** | **Aylık Kullanım Ücreti (TL)** |
| **5** | 750,46 TL |  | **10.000** | 91.724,13 TL |
| **6** | 774,75 TL |  | **12.500** | 110.189,95 TL |
| **7** | 799,04 TL |  | **15.000** | 127.128,16 TL |
| **8** | 823,33 TL |  | **17.500** | 142.552,35 TL |
| **9** | 847,62 TL |  | **20.000** | 156.649,33 TL |
| **10** | 871,92 TL |  | **22.500** | 174.959,17 TL |
| **15** | 1.280,03 TL |  | **25.000** | 192.986,48 TL |
| **20** | 1.461,56 TL |  | **27.500** | 210.731,29 TL |
| **30** | 1.931,84 TL |  | **30.000** | 228.193,58 TL |
| **40** | 2.482,11 TL |  | **32.500** | 245.998,33 TL |
| **50** | 2.912,26 TL |  | **35.000** | 263.616,71 TL |
| **60** | 3.275,04 TL |  | **37.500** | 281.048,73 TL |
| **70** | 3.616,14 TL |  | **40.000** | 298.294,37 TL |
| **80** | 3.947,81 TL |  | **42.500** | 315.368,20 TL |
| **90** | 4.259,04 TL |  | **45.000** | 332.257,36 TL |
| **100** | 4.562,94 TL |  | **47.500** | 348.961,87 TL |
| **125** | 5.118,66 TL |  | **50.000** | 365.481,73 TL |
| **150** | 5.640,27 TL |  | **52.500** | 381.862,63 TL |
| **200** | 7.010,04 TL |  | **55.000** | 398.063,22 TL |
| **250** | 8.308,52 TL |  | **57.500** | 414.083,52 TL |
| **300** | 9.419,19 TL |  | **60.000** | 429.923,50 TL |
| **350** | 10.434,36 TL |  | **62.500** | 445.618,68 TL |
| **400** | 11.416,08 TL |  | **65.000** | 461.136,40 TL |
| **450** | 12.346,65 TL |  | **67.500** | 476.476,66 TL |
| **500** | 13.271,44 TL |  | **70.000** | 491.639,44 TL |
| **600** | 14.990,61 TL |  | **72.500** | 506.676,26 TL |
| **700** | 16.585,98 TL |  | **75.000** | 521.539,16 TL |
| **800** | 18.178,05 TL |  | **77.500** | 536.228,15 TL |
| **900** | 19.939,85 TL |  | **80.000** | 550.743,23 TL |
| **1.000** | 21.403,53 TL |  | **82.500** | 565.142,20 TL |
| **1.250** | 24.436,05 TL |  | **85.000** | 579.370,77 TL |
| **1.500** | 27.228,65 TL |  | **87.500** | 593.428,92 TL |
| **2.000** | 32.395,51 TL |  | **90.000** | 607.316,66 TL |
| **2.500** | 36.884,61 TL |  | **92.500** | 621.109,65 TL |
| **3.000** | 39.943,91 TL |  | **95.000** | 634.736,31 TL |
| **4.000** | 47.976,21 TL |  | **97.500** | 648.196,65 TL |
| **5.000** | 58.068,24 TL |  | **100.000** | 661.490,68 TL |
| **7.000** | 68.655,78 TL |  |  |  |

**1.4. SSG İNTERNET TARİFELERİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hızı (Mbit/sn)** | **Aylık Kullanım Ücreti (TL)** |  | **Hızı (Mbit/sn)** | **Aylık Kullanım Ücreti (TL)** |
| **5** | 675,45 |  | **10.000** | 82.555,46 |
| **6** | 697,31 |  | **12.500** | 99.175,45 |
| **7** | 719,17 |  | **15.000** | 114.420,53 |
| **8** | 741,04 |  | **17.500** | 128.302,93 |
| **9** | 762,90 |  | **20.000** | 140.990,79 |
| **10** | 784,76 |  | **22.500** | 157.470,39 |
| **15** | 1.152,09 |  | **25.000** | 173.695,71 |
| **20** | 1.315,46 |  | **27.500** | 189.666,76 |
| **30** | 1.738,74 |  | **30.000** | 205.383,53 |
| **40** | 2.234,00 |  | **32.500** | 221.408,53 |
| **50** | 2.621,16 |  | **35.000** | 237.265,79 |
| **60** | 2.947,67 |  | **37.500** | 252.955,32 |
| **70** | 3.254,68 |  | **40.000** | 268.477,11 |
| **80** | 3.553,20 |  | **42.500** | 283.844,25 |
| **90** | 3.833,32 |  | **45.000** | 299.045,19 |
| **100** | 4.106,84 |  | **47.500** | 314.079,93 |
| **125** | 4.607,00 |  | **50.000** | 328.948,47 |
| **150** | 5.076,47 |  | **52.500** | 343.691,95 |
| **200** | 6.309,33 |  | **55.000** | 358.273,14 |
| **250** | 7.478,01 |  | **57.500** | 372.692,06 |
| **300** | 8.477,66 |  | **60.000** | 386.948,69 |
| **350** | 9.391,35 |  | **62.500** | 401.074,99 |
| **400** | 10.274,94 |  | **65.000** | 415.041,57 |
| **450** | 11.112,49 |  | **67.500** | 428.848,43 |
| **500** | 11.944,84 |  | **70.000** | 442.495,56 |
| **600** | 13.492,16 |  | **72.500** | 456.029,31 |
| **700** | 14.928,07 |  | **75.000** | 469.406,53 |
| **800** | 16.360,99 |  | **77.500** | 482.627,22 |
| **900** | 17.946,68 |  | **80.000** | 495.691,38 |
| **1.000** | 19.264,05 |  | **82.500** | 508.651,04 |
| **1.250** | 21.993,45 |  | **85.000** | 521.457,33 |
| **1.500** | 24.506,90 |  | **87.500** | 534.110,24 |
| **2.000** | 29.157,29 |  | **90.000** | 546.609,77 |
| **2.500** | 33.197,65 |  | **92.500** | 559.024,02 |
| **3.000** | 35.951,15 |  | **95.000** | 571.288,57 |
| **4.000** | 43.180,55 |  | **97.500** | 583.403,43 |
| **5.000** | 52.263,78 |  | **100.000** | 595.368,60 |
| **7.000** | 61.793,01 |  |  |  |

**1.4. LOKAL ERİŞİM, TEÇHİZAT VE DEVRE HAZIRLAMA ÜCRETLERİ**

**1.4.1. Lokal Erişim (Fiber Optik ve Bakır Kablo) Ücretleri**

**1.4.1.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerinin kullanabilecekleri Lokal Erişim Tipleri aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HİZMET** | **Fiber Kablo** | **Bakır Kablo** |
|
| **SSG İnternet** | √ |  |
| **ME İnternet** | √ |  |



**Lokal Erişim Fiber Ücreti**

**1.4.1.2. Lokal Erişim Fiber ücreti aşağıdaki gibi hesaplanır:**



***Kazı mesafesi (k\* Kuş Uçuşu Kazı Metrajı) 10 metrenin altında olan taleplerde ruhsat ücreti alınmayacaktır.***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Açıklama** |
| k | Kuş uçuşu kazı 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. |
| * Hizmet veren santral kırsal ise 1,69 |
| * Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara ve İzmir haricinde herhangi biri ise 1,90 |
| * Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara veya İzmir ise 2,01 |
| Kuş Uçuşu Kazı Metrajı | Kazı mesafesinin kuş uçuşu uzunluğu |
| 66,16 | Metre Başı Kazı Maliyeti (TL) |
| 10 | Özel Alan Kazı 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; |
| * Hizmet veren santral kırsal ise 1 (Az Yoğun) |
| * Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara ve İzmir haricinde herhangi biri ise 2 (Yoğun) |
| * Hizmet veren santral metropolitan ve şehir İstanbul, Ankara veya İzmir ise 5 (Çok Yoğun) |
| 0,95 | Metre Başı Fiber Lokal Erişim Kablo Maliyeti |
| Fiber Metrajı | Fiber Lokal Erişim Mesafesi\* |
| *\*Fiber Lokal Erişim mesafesi, ReSMET ve RKDT’nin Ücretler ve Faturalama ekinde (Ek-7) bulunan 5.4.4 maddesinde açıklanan şekilde belirlenir.* | |
|  | |

**1.4.1.2.1.** Ruhsat, kazı gibi 3. taraflara bağımlı maliyet kalemleri değişkenlik gösterdiği durumda modelde yer alan ücretler Türk Telekom tarafından yıllık olarak güncellenerek Kurum onayına sunulacaktır.

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

**1.4.1.2.3.** Kazı ihtiyacı olmayan lokasyonlarda Lokal Erişim Ücreti hesaplaması 1 (bir) çift fiber için metre başına 0,95 TL üzerinden yapılacaktır.

**1.4.2. Teçhizat Ücretleri**

**1.4.2.1.** SSG/ME İnternet Hizmetlerinin kullanabilecekleri Uç Teçhizatlar aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **SDH (\*2,\*3,\*4)** |  |
| **TEÇHİZAT ÜCRETİ** |
| 2 Mbit/sn | 2.124,63 TL |  |
| 34 Mbit/sn |  |
| 155 Mbit/sn (STM-1) |  |
| 622 Mbit/sn (STM-4) | 3.684,11 TL |  |
| 2,4 Gbit/sn (STM-16) | 10.009,55 TL |  |
| 10 Gbit/sn (STM-64) | 26.021,09 TL |  |
| Paylaşımlı 1 Gbit/sn Ethernet | - |  |
| Paylaşımlı 10 Gbit/sn Ethernet | - |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TEÇHİZAT ÜCRETİ** | **DWDM TEÇHİZAT ÜCRETİ (\*4, \*5)** | **DWDM 10 GBIT/SN İLAVE KAPASİTE KART BEDELİ** **(\*4, \*5, \*6)** | **DWDM 100 GBIT/SN İLAVE KAPASİTE KART BEDELİ (\*4, \*5, \*7)** |
|  |
| Türk Telekom Tarafı | 27.968,62TL | 12.007,09TL | 98.978,26 TL |

***(\*2)"*** *- " işaretinin bulunduğu yerler söz konusu Teçhizatla belirtilen kapasitelerin teknik olarak verilmediği anlamına gelmektedir.*

***(\*3)"*** *Her STM-1, STM-4, STM-16 ve STM-64 kapasitesi için alınır. İşletmeci/İşletmeci Abonesi Tesisi tarafında kurulacak Teçhizatı kapsamaz. İşletmeci kapasite artırımı istemesi durumunda aradaki farkı ödemek suretiyle bir üst kapasiteye geçer.*

***(\*4)"*** *İşletmeci/İşletmeci Abonesi* *tesisinin halihazırda SDH/DWDM teçhizatı 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 teçhizat da Türk Telekom tarafından kurulmuşsa) İşletmeci/İşletmeci Abonesi tarafındaki mevcut sistemlere Ethernet geçişinin sağlanması için ücret alınmaz.*

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



***(\* 5)*** *DWDM teçhizatları için hem müşteri tarafı hem de Türk Telekom tarafı cihaz ve kartlarının tedariği Türk Telekom tarafından yapılır.*

***(\*6)*** *Her 10 Gbit/sn’lik kart ilavesinde bu ücret alınır.*

*(****\*7****) Her 100 Gbit/sn’lik kart ilavesinde bu ücret alınır.*

Türk Telekom tarafına kurulacak Teçhizata ilişkin temel özellikler aşağıda verilmektedir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hızı** | **Kullanıcı Arayüzü** | **Maksimum Kapasite** | **Geçiş Seviyeleri** |
| 155 Mbit/sn (STM-1) | STM-1o | STM-1 | 2Mb/s-34Mb/s-155Mb/s+Ethernet |
| 622 Mbit/sn (STM-4) | STM-4o | STM-4 | 2Mb/s-34Mb/s-155Mb/s+Ethernet |
| 2,4 Gbit/sn (STM-16) | STM-16o | STM-16 | 2Mb/s-34Mb/s-155Mb/s+Ethernet |
| 10 Gbit/sn (STM-64) | STM-64o | STM-64 | 2Mb/s-34Mb/s-155Mb/s+Ethernet |

**R/L Ücretleri (TL) (\*8)(\*9)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1 hop Yedeksiz Sistem** | |
| **Arayüz** | **10 km ye kadar** | **10 km den fazla** |
| 100 Mbps e kadar | 9.061,42 TL | 13.281,48 TL |
| 200 Mbps e kadar | 10.828,83 TL | 13.550,65 TL |
| 400 Mbps e kadar | 14.270,73 TL | 18.926,85 TL |
| 600 Mbps e kadar | 21.822,26 TL | 25.262,42 TL |
| 800 Mbps e kadar | 22.143,90 TL | 25.540,80 TL |
| 1.000 Mbps e kadar | 23.012,70 TL | 44.522,95 TL |
| 1,2 Gbps e kadar | 42.508,19 TL | - |
| 1,6 Gbps e kadar | 50.919,71 TL | - |
| 2 Gbps e kadar | 52.014,41 TL | - |
| 3 Gbps e kadar | 62.990,99 TL | - |
| *(\*8)İlave atlamalarda her bir atlama için yukarıda belirtilen ücret alınır.* | | | |
| *(\*9) 1+1 yedeklilik durumunda sistem ücreti yedeksiz sistem ücretinin 2 katı alınır.* | | | |







**1.4.2.2. Devre Hazırlama Ücretleri**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiber Kablo ve R/L Üzerinden Sağlanan Hizmetler İçin** | Devre Hazırlama Ücreti (TL) |
| Devre Başına | 123,87TL |

**1.5. İşletmeci Tanımlama Ücreti**

İşletmeci tanımlama ücreti 1.706,46 TL’dir.

**1.6. 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.*

**1.6.** **İŞLETMECİ DEVİR ÜCRETİ**

İşletmecinin, işbu referans teklif kapsamında sahip olduğu Abonelerini, aynı adreste, başka bir İşletmeciye devretmesi durumunda, devralan İşletmeciden Abone başına 14,22 TL Devir Ücreti alınacaktır.

**1.7. HATALI ARIZA BİLDİRİMİNE AİT CEZA BEDELİ**

Hatalı Arıza Bildirimine Ait Ceza Bedeli 100,63 TL’dir.

**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.

**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 İşletmeciye faturalandırılacaktır.

**3.2. Faturalama İhtilafı**

**3.2.1.** İşletmeci, herhangi bir tahakkuk dönemine ait faturaya ilişkin bir anlaşmazlığı Türk Telekom’a tebliğ ederse ve bu anlaşmazlık ilgili faturanın vade tarihinden önce neticelenmezse, karşılıklı mahsuplaşmanın olmadığı göz önünde bulundurularak İşletmeci fatura bedelinin tamamını Türk Telekom’a ödeyecektir.

**3.2.2.** Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken tutar arasındaki İşletmeci 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 İşletmeciye defaten ödenecektir.

İşletmecinin son ödeme tarihi öncesinde faturasına itiraz etmiş olması halinde, İşletmeci tarafından fazla ödenmiş tutara, işletmecinin talebinin olması halinde işletmeci tarafından ödendiği tarihinden itibaren 4.6. maddesindeki gecikme faizi ve gecikme cezası uygulanacaktır. Ancak İşletmecinin son ödeme tarihi sonrasında faturasına itiraz etmiş olması ve itirazın bir ay içinde sonuçlandırılmaması halinde, İşletmeci tarafından fazla ödenmiş tutara, işletmecinin talebinin olması halinde, işletmeci tarafından itirazın yapıldığı tarihin bir ay sonrasından itibaren 4.6. maddesindeki gecikme faizi ve gecikme cezası uygulanacaktır.

**3.2.3.** Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken fatura arasındaki İşletmeci tarafından eksik ödenmiş tutar, İşbu ekin Madde 3.2.2’sinde belirtilen mahsuplaşma süresinin sonuna kadar nakden ödenmediği takdirde, bu tutara son ödeme tarihinden itibaren İşbu ekin Madde 4.6’sındaki gecikme faizi ve gecikme cezası uygulanacaktır.

**4. ÖDEMELER**

**4.1.** İşbu ekin Madde **3.1.1.’i kapsamında** Türk Telekom tarafından düzenlenecekfaturanın 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 yükümlüdür.

**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, İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, İşletmecinin başka delillere başvuramayacağı şeklinde yorumlanmayacaktır.

**4.4.** İşletmeci, ödemelerini faturanın adresine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür. 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, ödemenin 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 %10 oranında gecikme cezası ödeyecektir. Gecikme faizi ve gecikme cezası sadece alacağın muaccel olduğu tarihten, ödemenin fiilen yapıldığı tarihe değin geçen gün için talep edilebilir. 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 ve/veya yeni abone alımını 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 Erişim/Teçhizat) 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 1.4.1.’indeki Lokal Erişim ücretleri ile Madde 1.4.2.’sindeki Teçhizat Ücretleri tablolarından seçilen Lokal Erişim ve Teçhizata ilişkin iki ücret kaleminin toplamından oluşan ya da işbu ekin Madde 1.4.2.1.’indeki R/L sistemi bedelinden oluşan Bağlantı Ücreti ile birlikte 1.4.2.2.’sindeki ilgili Devre Hazırlama Ücreti alınır. Bağlantı Ücretine karşılık gelen Lokal Erişim ve Teçhizat 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 Hazırlama Ücreti ilk faturayla tahsil edilir. Devre Hazırlama Ücreti ilk faturayla tahsil edilir.

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

**5.2.1.** 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 Yatırımını yapan İşletmecinin/abonenin kapasite dolduğunda kapasite artırımının ücretli olacağını kabul etmesi şartıyla kullandırılan kapasite için yeni İşletmeciden Devre hazırlama ücreti dışında herhangi bir Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

**5.2.2.** 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 kullandırılan kapasite için Devre hazırlama ücreti dışında herhangi bir Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

İlk İşletmecinin Devresini iptal ettirmesi durumunda, Teçhizatın hâlihazırda kurulu olduğu lokasyonun ya da yer değişikliği sonucunda kurulacağı yeni lokasyonun idari yönetimiyle yer protokolü imzalanarak diğer İşletmeci/Abonelere hizmet verilmeye devam edilir. Bu durumda aynı altyapı üzerinden hizmet alan İşletmeci/Abonelerden Bağlantı Ücreti alınmayacaktır.

**5.2.3.** Türk Telekom şebekesi ile hizmetin talep edildiği ilgili İşletmeci/İşletmeci Abonesi tesisi arasında mevcut bir bağlantının (Lokal Erişim/Teçhizat) 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.

**5.2.4.** Devre Hazırlama 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 Erişim Kablosu ve/veya Teçhizat) 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 verilinceye 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 Teçhizatın ve Lokal Erişim 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 Erişim 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 Teçhizat dâhil) ve gerektiğinde bu altyapının kapasitesinin artırılması için yapılacak yatırım İşletmeciye yansıtılmayacaktır.

**5.4.5.** İşletmeci, Türk Telekom tarafından kurulan ve üzerinden hizmet aldığı Teçhizatlarda kapasite artırımı talep etmesi durumunda, İşletmecinin işbu ekin Madde 1.4.2.’sindeki ilgili Teçhizata karşılık gelen Teçhizat Ücreti farkını ödemesi suretiyle talebi karşılanacaktır.



***EK-8***

***TEMİNAT USUL VE ESASLARI***

# EK-8: TEMİNAT USUL ve ESASLARI

**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, Türk Telekom tarafından kabul edilen 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, süresiz, 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.

**1.2.** Teminat miktarı ve şekline ilişkin uyum kontrolleri, Türk Telekom tarafından yılın 4. ve 10. aylarında rutin şekilde veya yılın her hangi bir döneminde Türk Telekom’un kendi isteğiyle veya İşletmecinin talebiyle yapılacaktır. Yapılan kontroller neticesinde, kontrolün yapıldığı dönemin aylık toplam fatura bedeline karşılık gelen teminat tutarının Türk Telekom’daki mevcut teminat tutarından düşük olduğu veya teminatın şeklinin uygun olmadığı veya teminat mektubunun garantörü Banka’nın kapanması veya tasfiyesi veya değişen piyasa koşulları ve ülke politikalarına göre bankanın değiştirilmesi gerektiği Türk Telekom tarafından tespit edilirse; İşletmeci kesin ve süresiz ilave yada yeni teminatı Türk Telekom’a 30 (otuz) gün içerisinde iletecektir. Türk Telekom tarafından yapılan inceleme sonucunda teminat miktarında fazlalık tespit edilirse; fazla teminat, Türk Telekom tarafından İşletmecinin talebini müteakip 30 (otuz) 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 30 (otuz) 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.

**1.3.** Sözleşme imzalamış bulunan bir İşletmecinin, başka bir İşletmeci tarafından devir alınması durumunda; devir alan İşletmeci, devir eden İşletmeci tarafından o ana kadar Sözleşme kapsamında Türk Telekom’a temin edilen teminat tutarı ve devreden İşletmecinin toplam borç tutarı kadar teminat toplamını 30 (otuz) gün içerisinde Türk Telekom’a teslim edecektir. Devralan İşletmeci tarafından yeni teminatın teslimini müteakiben, devreden İşletmecinin teminatı 30 (otuz) gün içerisinde iade edilecektir. Devir anına kadar oluşmuş borçlardan devir tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süreyle devreden İşletmeci devralan İşletmeci birlikte müteselsil sorumlu olacaktır.

**1.4.** Sözleşme’nin herhangi bir sebeple feshi veya sona ermesi durumunda Türk Telekom’un herhangi bir alacak veya zararının bulunmaması halinde teminat mektubu veya nakit teminat, Sözleşmenin sona erdiği tarihten itibaren sözleşmelere konu son faturaların vadelerinde ödenmesini müteakip 30 (otuz) gün içerisinde İşletmeciye iade edilecektir. Sözleşme sona erdikten sonra veya sözleşme sürecinde, sözleşmeye aykırı şekilde İşletmecinin maddi yükümlülüklerini Türk Telekom’un yazılı ihtarına rağmen 30 (otuz) gün içinde yerine getirmemesi durumunda, Türk Telekom’un bu Sözleşme’den kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer’ilerinin) veya doğrudan ve/veya dolaylı herhangi bir zararının tespiti halinde alacağa (ve fer’ilerine) veya zarara mahsup edilmek üzere teminat mektuplarının tümü veya gerekli kısmı nakde çevrilecektir. Yapılan mahsup işleminden sonra, teminat miktarının borç miktarını karşılamaması halinde Türk Telekom tarafından yasal yollara başvurulmak suretiyle tahsil için gereken işlemler yapılacaktır. Mahsup işleminden sonra, teminat tutarının artan kısmının bulunması halinde sözleşme devam ediyorsa, kalan kısım teminat olarak Türk Telekom tarafından saklanmaya devam edilir; sözleşme bulunmuyorsa, vadesi gelmemiş borçlar da dikkate alınarak İşletmeciye 30 (otuz) gün içinde iade edilir.

**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.