

# NOKTADAN NOKTAYA ATM / FRAME RELAY HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

## I- KAPSAM

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

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

## II- TANIMLAR

**ATM (Devre):** Yüksek hız ve esnek band genişliği ihtiyaçlarını karşılayan ve çoklu ortam uygulamalarına imkan sağlayan devre.

**Frame Relay (Devre) :** Geniş alan ağları üzerinden yüksek hızlarda servis alma imkanı veren ve esnek bant genişliği kullanımını sağlayan devre.

**Abone:** ATM/Frame Relay hizmetinin sunumuna yönelik olarak abonelik sözleşmesi imzalayan gerçek veya tüzel kişi.

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

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

**Taraflar:** Türk Telekom ve Taahhüt Verilen.

**Port:** ATM/Frame Relay devrelerinin kurulması için Taahhüt Verilen'e tahsis edilecek port.

**Tahsis:** ATM/Frame Relay devresinin bağlanmak üzere ATM/Frame Relay portun aday Taahhüt Verilen'e ayrılması.

**Tesis:** Tahsis edilen ATM/Frame Relay devresinin Taahhüt Verilen'in talep ettiği noktalar arasında fiziksel olarak bağlanması.

**Bağlantı Süresi:** Tahsis ve Tesis için taahhüt kapsamında geçen sürelerin toplamı.

**Metropolitan Alan:** Birbirleriyle sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden ortak özelliklere sahip, çeşitli kamu hizmetlerinden müştereken yararlanan, yerleşim itibarıyla toplu ve bütünlük gösteren ve birden fazla santral lokal alanına sahip alandır; büyükşehir belediye hizmet sınırları ile sınırlandırılır.

**Şehiriçi:** Her iki ucu da aynı metropolitan alan ya da aynı il merkez ilçe belediye sınırları veya aynı ilçe belediye sınırları içinde bulunan Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay devreleri.

**İllerarası:** Her iki ucu farklı ilde (veya bağlı yerleşim yerlerinde) bulunan Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay devreler.

**İliçi-Kırsal:** Her iki ucu il sınırları içinde farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde yada en az bir ucu metropolitan alanda diğer ucu metropolitan alan dışında farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde bulunan Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay devreleri.

**Kurum:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.

**Sözleşme:** Türk Telekom ile Taahhüt Verilen arasında imzalanan abonelik/İşletmeci sözleşmesi.

**Arıza:** Taahhüt Verilen'in servis almasını etkileyen ve Taahhüt Verilen'in servis almasını etkilemeyen arızalar bütünü.

**Taahhüt Verilen'in Servis Almasını Etkileyen Arızalar:** Link kesintisi, kart arızası veya sistem arızası vb. nedenlerden dolayı devrenin belirli bir süre kesintiye uğraması sonucu, sunulan hizmetin belirli bir süre Taahhüt Verilen tarafından alınamamasına neden olan arızalar.

**Taahhüt Verilen'in Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar:** Sunulan hizmetin Taahhüt Verilen tarafından alınmasında sorun olmamakla birlikte, Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmeti ile ilgili fonksiyonların geçici bir süre olması gereken seviyede karşılanmadığı arızalar.

**Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate):** Bir devrenin bir yıl boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam yıllık kullanma süresine oranı. [(toplam yıllık kullanma süresi – Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen'in servis almasını etkileyen arızaların yıllık toplam süresi)/toplam yıllık kullanma süresi]

**Kişisel Elektronik Haberleşme Tesisi:** Bir gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazların dahilinde ve her bir taşınmazın sınırları dışına taşmayan, münhasıran şahsi veya kurumsal ihtiyaçları için kullanılan ve üçüncü şahıslara herhangi bir elektronik haberleşme hizmeti verilmesinde kullanılmayan, sağlanmasında herhangi bir ticari amaç güdülmeyen ve kamu kullanımına açık olarak sunulmayan elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı ile kamu kurum ve kuruluşlarının münhasıran verdikleri hizmetler ile ilgili olarak özel kanunları uyarınca kurdukları elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı.

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

**ITU: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği** (International Telecommunication Union).

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

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

**Mücbir Sebepler:** Mücbir sebepler aşağıda belirtilmiştir.

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

**Umulmayan Haller:**

- Türk Telekom'un bir başka kurum, kuruluş (Karayolları, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketi vb.) ve firmalardan aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar, hırsızlık ve enterferans,
- Türk Telekom'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketleri, Köy Hizmetleri, İnşaat Şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler.

### III- STANDARTLAR

Türk Telekom tarafından sağlanan Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay devreleri ekte belirtilen temel ITU standartlarına uygundur (Ek). Ancak, teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar Türk Telekom tarafından uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da uluslararası standartlara uygun olarak ilave standartlar eklenebilecektir. Türk Telekom Taahhüt Verilen'lere, kendi şebekesinde kullanılan standartlara uygun hizmet sunacaktır.

### IV- SÜREÇ VE HEDEFLER

#### IV.1- ATM/Frame Relay Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci

1- Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetinin, Türk Telekom'a ait internet sayfasında ([www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr)) yer alan ilgili tarifeler çerçevesinde ve Tablo-1'de belirtilen süreler içerisinde bağlantısı sağlanır.

2- Bağlantı süresi, başvurunun yapıldığı tarih ile tesis süreci sonu arasındaki süredir. Bu süreye dahil edilmeyecek zaman aralıkları Tablo-1'in altında yer alan notlarda ayrıca belirtilmiştir.

3- Taahhüt Verilen'in ilgili Türk Telekom birimine eksiksiz ve doğru doldurulmuş başvuru formu ile müracaat etmesini müteakip tahsis süreci başlar.

4- Tahsis süreci sonunda; talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin mümkün olması durumunda, başvuru sahibine sözleşme imzalamak üzere en geç 5 gün içerisinde davet mektubu gönderilir. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

5- Sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu alan Taahhüt Verilen'in davet mektubunun tebliğinden itibaren 20 gün içinde Türk Telekom ile sözleşmeyi imzalaması gerekmektedir. Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle 20 gün içerisinde sözleşmenin imzalanmaması durumunda gecikilen her gün için bağlantı ücretinin 1/30'u söz konusu ücretten mahsup edilir.

6- Türk Telekom ile kullanıcı arasında sözleşmenin imzalanmasının ardından devre tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında Taahhüt Verilen'in hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Taahhüt Verilenden alınan bağlantı ücreti Taahhüt Verilen'e iade edilmez.

7- Hizmet bazında tek Sözleşme (ör: İşletmeci Sözleşmesi) uygulamasının geçerli olduğu ve Taraflar arasında söz konusu Sözleşme'nin imzalanmak istenmesi/imzalanmasının gerektiği durumda ya da ileride yapılacak değişikliklerle tüm hizmetler açısından tek Sözleşme (ör: Çerçeve Sözleşme) uygulamasına geçilmesi halinde, ilk başvuruyla birlikte yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri aynen uygulama alanı bulacaktır. Buna karşılık, Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri uygulama alanı bulmaz. Bu durumda, ilgili devreye yönelik başvuru formunun imzalanmasının akabinde, tahsis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin mümkün olması durumunda en geç 5 gün içinde başvuru sahibine olumlu bilgilendirme yapılarak tesis için azami 7 gün içinde onay vermesi istenir, onayı müteakip devre tesis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Tesis süreci sırasında Taahhüt Verilen'in hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Taahhüt Verilen'den alınan bağlantı ücreti Taahhüt Verilen'e iade edilmez.

8- Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetinin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç bağlanması halinde, geri ödeme şekli, devrenin geç bağlantı yapılan uç noktası başına, her gecikilen gün için, aylık bazda, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden, geç bağlantının yapıldığı tarihteki aylık ücretin 1/15'i oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. (Özel Proje uygulamaları hariç). Bu ücretin aylık

ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

**9-** Özel proje gerektiren taleplerde, bu taleplerin karşılanma süresi, karşılanma prosedürü, tahsis, tesis, iptal prosedürü ve şartları ile Taahhüt Verilen'in hizmeti minimum kullanma süresi vb. hususlar Taahhüt Verilen ile yapılacak protokolde belirlenir.

**10-** Tesis öncesi ruhsat ya da izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler, Tablo-1'de verilen hizmet bağlantı sürelerine dahil değildir. (Taahhüt Verilen'lerin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar bu kapsama dahildir).

**11-** Başvuru, tahsis ve tesis aşamalarında, talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile birlikte Taahhüt Verilen kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır. Bu durum, Taahhüt Verilen ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, Taahhüt Verilen'in başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.

**12-** Mücbir sebeplerden ve Umulmayan Hallerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan hallerde belirtilen hususlar azami 7 gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde veya umulmayan haller oluştuğuna ilişkin işletmeciler arasında uzlaşmazlık olduğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

**TABLO-1 HİZMET BAĞLANTI SÜRELERİ**

HİZMET	Tesis Konu Devre	Bağlantı Süresi (iş günü) *	
		Frame Relay	ATM
Noktadan Noktaya Frame Relay / ATM	Şehir içi	8	10
	İllerarası	15	20
	İliçi - Kırsal	20	25

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

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

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

#### **IV.2-Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay Arıza Takip ve İslah Süreci**

**1-** Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetlerinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir.

a) Arızalı devrenin Taahhüt Verilen tarafından Türk Telekom'un "İRTİBAT NOKTALARI" bölümünde yazılı birimlerine bildirilmesi ve arıza numarası verilmesi.

- b) Türk Telekom tarafından aşağıda belirtilen süreler içerisinde arıza ıslahının sağlanması.
- Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen'in servis almasını etkileyen arızalar: Tablo-2'de belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanır.
  - Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen'in servis almasını etkilemeyen arızalar: Arıza yerinden bağımsız olarak, 10 işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanır.
  - Arıza durumu telefonla 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından öğrenilir ve arızanın giderildiğinin teyidi alınabilir. Taahhüt Verilene arıza giderildiğine dair teyit verilmeden arıza kaydı kapatılamaz.

**2-** Taahhüt Verilene ait devrelerde, Tablo-2'de belirtilen arıza giderilme sürelerinin aşılması halinde geri ödeme şekli, devrenin arızalı olan uç noktası başına, arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için, aylık bazda, başvuruda bulunduğu ayı takip eden ayın aylık ücretinden, arızanın olduğu tarihteki 3 saatlik kullanıma karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 ay içinde yapılmalıdır.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

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

**4-** Türk Telekom kaynaklı Taahhüt Verilen'in servisi almasını etkilemeyen arızalar için geri ödeme yapılmaz.

**5-** Bir devrenin yıllık kullanılabilirlik oranı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

<b>YILLIK KULLANILABİLİRLİK ORANLARI</b>	
<b>Şehiriçi Devreler</b>	99,70%
<b>İllerarası Devreler</b>	99,70%
<b>İliçi – Kırsal Devreler</b>	99,70%

Bu oranların yıl içerisinde sağlanamaması durumunda geri ödeme şekli bu kullanım oranının altında kalmasına neden olan devre uç noktası başına, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden, şehiriçi devreler için (Aylık Kira Bedeli \* Yıl içerisinde kullandığı Ay sayısı \* 5/100\_), illerarası devreler için (Aylık Kira Bedeli \* Yıl içerisinde kullandığı Ay sayısı \* 5/100\_) ve iliçi - kırsal devreler için (Aylık Kira Bedeli \* Yıl içerisinde kullandığı Ay sayısı \* 5/100\_), oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin, aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen'in yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan takvim yılının bitmesini müteakip 2 ay içinde yapılmalıdır.

**6-** Devre arızalarında talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile Taahhüt Verilen kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır. Bu durum, Taahhüt Verilen ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın yargıya intikali durumunda, Taahhüt Verilen'in başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.

İlgili devreye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili devrenin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştirildikten sonra Taahhüt Verilen geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Taahhüdü geri ödemesi talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Taahhüt Verilen'in ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı şeklinde yorumlanamaz.

7- Mücbir sebeplerden ve Umulmayan Hallerden dolayı Madde IV.2'de belirtilen süre ve taahhütlerde meydana gelen aksamalardan Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan hallerde belirtilen hususlar azami 7 gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde veya umulmayan haller oluştuğuna ilişkin işletmeciler arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgelerle Kuruma ispatlanır.

**TABLO-2 ARIZA GİDERME SÜRELERİ**

HİZMET	Arızaya Konu Devre	Arıza Giderme Süresi (saat)
Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay	Şehiriçi	8
	İllerarası	10
	İliçi – Kırsal	20

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

#### **V- SORUMLULUKLAR**

Türk Telekom Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetinin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimleri, görev alanları, irtibat adresleri, telefon ve faks numaraları ve e-mail adreslerini Taahhüt Verilen'e sözleşme imzalandığı tarihte yazılı olarak bildirecektir. Türk Telekom bilgilerinde değişiklik olması durumunda değişiklikleri değişiklik gerçekleşmeden önce bildirecektir.

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

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

Türk Telekom'un Noktadan Noktaya ATM/FR hizmetinin sunumuna ilişkin kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen oluşan mücbir sebep ve umulmayan haller durumunda, talep halinde yapılan işlemleri talep sahibine bildirecektir.

Yukarıda belirtilen söz konusu umulmayan hallerin oluşması durumunda, Türk Telekom bu durumu Taahhüt Verilen'in talebi halinde belgelendirecektir. Belgelendirmede ilgili kurumlardan belge alınmaması durumunda teknik ekipler tarafından tutulan tutanak Türk Telekom'un İl de en az İl Müdür Yardımcısı düzeyinde, Bölgede ise en az Bölge Müdür Yardımcısı düzeyinde onaylanacak ve bu tutanak belge olarak Taahhüt verilen'e verilecektir.

## **VI- TAAHHÜT VERİLEN'İN SORUMLULUKLARI**

- 1- Taahhüt Verilen, Türk Telekom'un sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu göndermesini müteakip, tebliğ tarihinden itibaren 20 gün içerisinde Sözleşme'yi imzalayacaktır. Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından ise Taahhüt Verilen, Türk Telekom'un tesise uygunluk için olumlu bilgilendirmesini müteakip 7 gün içerisinde tesis onayı verecektir."
- 2- Taahhüt Verilen devrenin hizmete verildiği tarih itibari ile aylık ücretini ve tek sefere mahsus bağlantı ücretini ödeyecektir.
- 3- Geri ödeme sürecinin başlatılması için Taahhüt Verilen başvurusu esastır.
- 4- Taahhüt Verilen talepleri, talep konusu devrenin bulunduğu ilin İl Müşteri İlişkileri birimine yapılacaktır.
- 5- Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesi ancak Taahhüt Verilenden kaynaklanan nedenlerden dolayı devrenin hizmete verilememesi (Taahhüt Verilen'in cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından devrenin hazır hale getirilmesini müteakip 10 işgünü sonunda Taahhüt Verilen aylık ücretini ödemeye başlayacaktır
- 6- Türk Telekom'un sunduğu Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetlerinde Taahhüt Verilen tarafından kaynaklanan (kendi tarafında temin edeceği cihazların hazır olmaması, Taahhüt Verilene ait cihazların arızalanması, teçhizat için uygun yer ve enerji temin edilememesi vb.) aksamalardan Taahhüt Verilen sorumludur.
- 7- Ankastre tesis ve arızası Taahhüt Verilen sorumluluğundadır.
- 8- Taahhüt Verilen tarafı cihazından itibaren bina içi dağıtım şebekesinin tesis, bakım ve onarımı Taahhüt Verilen'in sorumluluğundadır.

## **VII- SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

Türk Telekom'un sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu Taahhüt dokümanı ile sınırlıdır. Bu Taahhüt dokümanında yer almayan herhangi bir maddi ve/veya manevi ve/veya dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan ve yoksun kalınan kardan Türk Telekom sorumlu tutulamaz.

## **VIII-- TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ**

Türk Telekom hizmet kalitesinde ulusal ve uluslararası standart otoriteleri ve Kurum düzenlemelerinde belirtilen telekomünikasyon hizmet standartlarına uyar.

Türk Telekom'un hizmet aldığı Kuruluşlarla, aldığı hizmete yönelik bir Hizmet Seviyesi Anlaşması imzalaması halinde işbu Taahhüt dokümanında belirtilen hususlar ve süreler Kurum ile görüşülerek yeniden düzenlenecektir.

İşbu Taahhüt dokümanı münhasıran, Türk Telekom ile Noktadan Noktaya ATM/Frame Relay hizmetine ilişkin Sözleşme'yi imzalayan ve Türk Telekom tarafından sunulacak Hizmet Seviyesi Anlaşmaları'ndan yararlanmayı tercih etmeyenler bakımından ve söz konusu sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir. Bu şartlarda, işbu Taahhüt, yürürlükte olan ve ileride imzalanacak olan Sözleşme'lerin ayrılmaz bir ekidir. Hizmet bazında tek Sözleşme'nin ya da ileride yapılacak değişikliklerle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasının yürürlüğe girmesi durumunda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalanması halinde, tek Sözleşme'ye bağlı her bir devre açısından, Taraflar açısından Hizmet Seviyesi Anlaşması'nın geçerli olmadığı hallerde, işbu Taahhüt hükümleri geçerli olacaktır.

İşbu Taahhüt dokümanı hükümleri Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde değiştirilebilecektir. Yapılan değişiklikler Türk Telekom'un web sayfasında yayınlanacak ve yayım tarihi itibariyle yürürlüğe girecektir.

## **IX- İRTİBAT NOKTALARI:**

İşbu Taahhüt dokümanı ile sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis, tesis ve arıza sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez, devrenin kurulacağı veya kurulu bulunduğu uçlardan herhangi birinin bulunduğu ilin İl Müşteri İlişkileri Birimidir.

Arıza bildiri mi ve takibi 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından ve [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde Online Müşteri Hizmetleri menüsü üzerinden yapılacaktır.

444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat Taahhüt Verilen'lerin iletişimine hazır bulundurulacaktır.

## **EK**

### **Standartlar**

#### **1. Tavsiye G.703**

PHYSICAL/ELECTRICAL CHARACTERISTICS OF HIERARCHICAL INTERFACES  
HİYERARŞİK SAYISAL ARAYÜZLERİN FİZİKSEL/ELEKTRİKSEL ÖZELLİKLERİ

#### **2. Tavsiye G.704**

SYNCHRONOUS FRAME STRUCTURES USED AT PRIMARY AND SECONDARY  
HIERARCHICAL LEVELS  
BİRİNCİ VE İKİNCİ SEVİYELERDE KULLANILAN SENKRON ÇERÇEVE YAPILARI

#### **3. Tavsiye G.706**

FRAME ALIGNMENT AND CYCLIC REDUNDANCY CHECK (CRC) PROCEDURES RELATING  
TO BASIC FRAME STRUCTURES DEFINED  
TANIMLANMIŞ TEMEL ÇERÇEVE YAPILARIYLA İLİŞKİLİ ÇERÇEVE YERLEŞTİRME VE  
ÇEVİRİMSEL FAZLALIK DENETİMİ (CRC)

#### **4. Tavsiye G.707**

NETWORK NODE INTERFACE FOR THE SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH)  
SENKRON SAYISAL HİYERARŞİ (SDH) İÇİN ŞEBEKE NOKTASI ARAYÜZÜ

#### **5. Tavsiye G.711**

PULSE CODE MODULATION (PCM) OF VOICE FREQUENCIES  
SES FREKANSLARININ DARBE KOD MODÜLASYONU (PCM)

#### **6. Tavsiye G.712**

TRANSMISSION PERFORMANCE CHARACTERISTICS OF PULSE CODE MODULATION  
CHANNELS  
DARBE KOD MODÜLASYONU KANALLARININ İLETİM PERFORMANSI ÖZELLİKLERİ

#### **7. Tavsiye G.713**

PERFORMANCE CHARACTERISTICS OF PCM CHANNELS BETWEEN 2-WIRE INTERFACES  
AT VOICE FREQUENCIES  
İKİ TELLİ ARAYÜZLERDE SES FREKANSLARINDA DARBE KOD MODÜLASYONU  
KANALLARININ ÖZELLİKLERİ

#### **8. Tavsiye G.721**

32KBIT/S ADAPTIVE DIFFERENTIAL PULSE CODE MODULATION (ADPCM)  
32 KBIT/SLİK ADAPTE EDİLEBİLİR DİFERANSİYEL DARBE KOD MODÜLASYONU  
(ADPCM)

### **9. Tavsiye G.732**

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

2048 KBIT/S'DE ÇALIŞAN ANA PCM ÇOKLAYICI CİHAZLARININ ÖZELLİKLERİ

### **10. Tavsiye G.736**

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

2048 KBIT/S'DE ÇALIŞAN SENKRON SAYISAL ÇOKLAYICI CİHAZLARININ ÖZELLİKLERİ

### **11. Tavsiye G.744**

SECOND ORDER PCM MULTIPLEX EQUIPMENT OPERATING AT 8448 KBIT/S

8448 KBIT/S'DE ÇALIŞAN İKİNCİ DERECEDEKİ PCM ÇOKLAYICI CİHAZLARI

### **12. Tavsiye G.783**

CHARACTERISTICS OF SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH) EQUIPMENT FUNCTIONAL BLOCKS

SENKRON SAYISAL HIYERARŞİK CİHAZLARIN FONKSİYONEL KATMANLARININ ÖZELLİKLERİ

### **13. Tavsiye G.811**

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

ULUSLARARASI SAYISAL BAĞLANTILARIN ÇOK ZAMANLI ÇALIŞMASI İÇİN UYGUN OLAN ANA REFERANS SAYAÇLARININ ÇIKTILARINDA ZAMANLAMA İHTİYAÇLARI

### **14. Tavsiye G.812**

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

ULUSLARARASI SAYISAL BAĞLANTILARIN ÇOK ZAMANLI ÇALIŞMASI İÇİN UYGUN OLAN İKİNCİL SAYAÇLARININ ÇIKTILARINDA ZAMANLAMA İHTİYAÇLARI

### **15. Tavsiye G.813**

TIMING CHARACTERISTICS OF SDH EQUIPMENT SLAVE CLOCKS (SEC)

SDH CİHAZLARININ İKİNCİL SAYAÇLARININ ZAMANLAMA ÖZELLİKLERİ

### **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

ANA HIZIN ALTINDAKİ BİR HIZDA ÇALIŞAN VE TÜMLEŞİK SAYISAL ŞEBEKE HİZMETLERİNİN BİR KISMINI OLUŞTURAN ULUSLARARASI BİR BAĞLANTININ HATA PERFORMANSI

### **17. Tavsiye G.823**

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

2048 KBIT HİYERARŞİSİ TEMELLİ SAYISAL ŞEBEKELERİN FAZ VE OPTİK HATASINI KONTROL.

### **18. Tavsiye G.825**

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

SENKRON HİYERARŞİ TEMELLİ SAYISAL ŞEBEKELERİN FAZ VE OPTİK HATASINI KONTROL.

### **19. Tavsiye G.826**

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

ULUSLARARASI SABIT HIZLI SAYISAL HATLAR YA DA ANA HIZIN ÜZERİNDEKİ HATLAR İÇİN HATA PERFORMANS PARAMETRELERİ VE AMAÇLARI

### **20. Tavsiye G.957**

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

SENKRON SAYISAL HİYERARŞİYLE İLGİLİ CİHAZLAR VE SİSTEMLER İÇİN OPTİK ARAYÜZLER

### **21. Tavsiye O.150**

GENERAL REQUIREMENTS FOR INSTRUMENTATION FOR PERFORMANCE MEASUREMENTS ON DIGITAL TRANSMISSION EQUIPMENT

SAYISAL İLETİM CİHAZLARINDAKİ PERFORMANS ÖLÇÜMLERİ İÇİN GENEL AYGIT OLUŞTURMA İHTİYAÇLARI

### **22. Tavsiye O.151**

ERROR PERFORMANCE MEASURING THE EQUIPMENT OPERATING AT PRIMARY RATE AND ABOVE

ANA HIZDA VE ÜZERİNDE ÇALIŞAN ÖLÇÜM CİHAZLARININ HATA PERFORMANSI.

### **23. Tavsiye O.171**

TIMING JITTER MEASURING EQUIPMENT FOR DIGITAL SYSTEMS

SAYISAL SİSTEMLER İÇİN ZAMANLAMA FAZİ ÖLÇME CİHAZLARI

### **24. Tavsiye O.172**

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

SENKRON SAYISAL HİYERARŞİ TEMELLİ SAYISAL SİSTEMLER İÇİN FAZ VE OPTİK ÖLÇÜM CİHAZLARI

## **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

VERİ İLETİM ALANINDA GENEL AMAÇLI KULLANILAN TÜMLEŞİK DEVRE CİHAZLARININ DENGELİ ÇİFT EŞ ZAMANLI TAKASLI DEVRELER İÇİN ELEKTRİKSEL ÖZELLİKLERİ

## **27. Tavsiye V.13**

SIMULATED CARRIER CONTROL

SİMULE EDİLMİŞ TAŞIYICI KONTROLÜ

## **28. Tavsiye V.14**

TRANSMISSION OF START-STOP CHARACTERS OVER SYNCHRONOUS BEARER CHANNELS.

SENKRON TAŞIMA KANALLARI ÜZERİNDEN BAŞLAMA VE DURDURMA ÖZELLİKLERİNİN TAŞINMASI

## **29. Tavsiye V.24**

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

VERİ TERMINAL CİHAZLARI (DTE) VE VERİ DEVRESİ SONLANDIRMA CİHAZLARININ (DCE) ARASINDAKİ DEĞİŞİM DEVRELERİ İÇİN TANIMLAMA LİSTESİ.

## **30. Tavsiye V.28**

ELECTRICAL CHARACTERISTICS FOR UNBALANCED DOUBLE CURRENT INTERCHANGE CIRCUITS

DENGESİZ ÇİFT EŞ ZAMANLI TAKASLI DEVRELER İÇİN ELEKTRİKSEL ÖZELLİKLER

## **31. Tavsiye V.35**

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

60-108 KHZ FREKANS ARALIĞINDA ÇALIŞAN DEVRELER ÜZERİNDEN 48 KBIT/S'LİK VERİ TAŞIMASI

## **32. Tavsiye V.36**

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

60-108 KHZ GRUP FREKANS ARALIĞINDA KULLANILAN DEVRELER ÜZERİNDEN SENKRON VERİ TAŞIMAK İÇİN MODEMLER

### **33. Tavsiye V.54**

LOOP TEST DEVICES FOR MODEMS

MODEMLER İÇİN KAPALI DEVRE TESTİ CİHAZLARI

### **34. Tavsiye V.110**

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

VERİ TERMİNALİ CİHAZLARININ TÜMLEŞİK SAYISAL ŞEBEKE HİZMETLERİ TARAFINDAN V SERİSİ ARAYÜZLERLE DESTEKLENMESİ

### **35. Tavsiye X.21**

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

KAMU ŞEBEKELERİNDE SENKRON ÇALIŞMALAR İÇİN VERİ TERMİNAL CİHAZLARI (DTE) VE VERİ DEVRESİ SONLANDIRMA CİHAZLARININ (DCE) ARASINDAKİ ARAYÜZLER.

### **36. Tavsiye X.30**

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

X21, X21BIS TABANLI VERİ TERMİNAL CİHAZLARININ TÜMLEŞİK SAYISAL ŞEBEKE HİZMETLERİ TARAFINDAN DESTEKLENMESİ

### **37. Tavsiye X.50**

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

SENKRON VERİ ŞEBEKELERİ ARASINDAKİ ARAYÜZLERDE ÇOKLAMA YAPMAK İÇİN TEMEL PARAMETRELER

### **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

**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

**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