

TOPTAN SERVİS YÖNETİMİ UYGULAMA ESASLARI

1. HİZMET TANIMI

Toptan Servis Yönetimi, Türk Telekom erişim ve ses hizmetlerinin arıza çözüm süreçlerinde hizmet kalitesinin artırılması ve koordinasyon ihtiyacının karşılanması amacıyla müşterilere Türk Telekom'un kendi personeli aracılığıyla müşteriye özel olarak tahsis edilmiş uzman personel desteğinin sağlanması, uzman personel ile 7/24 iletişim imkanı, proaktifizleme ile arıza öncesi/sonrası süreçlerde devre takibinin yapılması, olası arıza alarm durumlarında SMS, e-mail veya IVR ile anlık bildirim yapılması ve raporlama hizmetlerinin sunulması gibi hizmetleri içeren çatı bir üründür.

Hizmet, faydalanılan erişim ve ses hizmetlerine ait devreler için bir katma değerli servis olarak sunulmaktadır.

2. KAPSAMDAKİ ERİŞİM VE SES HİZMETLERİ

2.1 Şirketimizden aşağıda belirtilen toptan erişim ürünlerini alan işletmeciler talep etmeleri halinde Toptan Servis Yönetiminden yararlanabilecektir.

- NN ME
- TTunel
- Kısmi TTunel
- ME İnternet
- Asimetrik ME İnternet

2.2 Perakende seviyede Kurumsal ürünleri (Örn: TTVPN) de alan işletmeciler, söz konusu ürünleri Toptan Servis Yönetimi kapsamına alabileceklerdir.

2.3 Ücretlendirme devre/uç sayısı bazındadır. Ücretlendirmeye esas devre/uç sayısı ana devreler olup, ana devreye ait yedek devreler ücretlendirilmeksizin Toptan Servis Yönetiminden faydalandırılacaktır.

3. HİZMET PAKETLERİ

Toptan Servis Yönetimi hizmeti 3 farklı paket ile sunulmaktadır. Paket içeriklerinde yer alan hizmetlerin açıklamaları aşağıda verilmiştir.

3.1. Toptan Servis Yönetimi Standart Paket

Kesinti durumuna ilişkin proaktif SMS/Mail ve IVR bildirimleri

- Müşterinin hizmet kapsamına giren tüm devreleri için servis kesintisi durumunda otomatik olarak oluşturulan alarm bildirimleri 7/24 SMS, e-mail veya IVR ile doğrudan müşteriye bildirilir.

Arıza ara bilgilendirme süreci

- Hizmet kapsamındaki devrelerin arızalarında, arıza süreciyle ilgili bilgilendirmeler SMS ve/veya e-mail yoluyla (müşteri tarafından belirlenen yöntem ve saat aralığına göre) yapılacaktır. Örneğin arızanın hangi ekip tarafından ele alındığı, çözüm ortağına iş atandığı bilgisi anlık olarak müşteriyle paylaşılacaktır.

3.2. Toptan Servis Yönetimi Gelişmiş Paket

Kesinti durumuna ilişkin proaktif SMS/Mail ve IVR bildirimleri

- Müşterinin hizmet kapsamına giren tüm devreleri için servis kesintisi durumunda otomatik olarak oluşturulan alarm bildirimleri 7/24 SMS, e-mail veya IVR ile doğrudan müşteriye bildirilir.

Arıza ara bilgilendirme süreci

- Hizmet kapsamındaki devrelerin arızalarında, arıza süreciyle ilgili bilgilendirmeler SMS ve/veya e-mail yoluyla (müşteri tarafından belirlenen yöntem ve saat aralığına göre) yapılacaktır. Örneğin arızanın hangi ekip tarafından ele alındığı, çözüm ortağına iş atandığı bilgisi anlık olarak müşteriyle paylaşılacaktır.

Proaktif arıza takibi ve yönetimi

- Hizmet kapsamında yer alan devreler için servis alarmlarının oluşturulması, oluşan alarm ve gelen arızaların takibi ve incelenmesi sağlanır.

Servis performans takibi ve raporları

- Hizmet kapsamında yer alan devrelerin trafik anomali, saturasyon ve/veya drop durumlarının takibi yapılarak, müşterilere bilgilendirme yapılır. Müşterilerin bu yöndeki sorunları için kalıcı çözüm oluşturulur.
- Müşteri özelinde hazırlanan aylık Servis performans raporları aşağıdaki içerikler ile sunulacaktır:
 - Son 12 Ay – Aylık Arıza Sayısı Trendi
 - Son 12 Ay – Aylık Ortalama Çözüm Süresi Trendi
 - Son 12 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
 - Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Devre Sayıları
 - Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Şikayet Sebebi
 - Son 1 Ay – Hizmet Türü, Şikayet Sebebi Dağılımı
 - Son 1 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
 - Saturasyon, Anomali, Drop İstatistikleri

Kesintilere ilişkin kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage)

- Hizmet kapsamındaki devrelerin TT kaynaklı arızalarında arızanın kapatılmasını takip eden 48 saat içerisinde devre özelinde kapsamlı arıza detay raporu sunulur
- Umulmayan hal ve mücbir sebepten kaynaklanan arızalar kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) kapsamı dışındadır.
- Kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) ile sunulacak içerik aşağıdaki gibidir:

- Arıza başlangıç zamanı
- Arıza bitiş zamanı
- Arıza sebebi
- Arızanın nasıl çözüldüğü
- Arızanın bir daha yaşanmaması için alınan aksiyonlar

Kök – neden rapor (RFO-Reason for Outage) hizmeti toptanservisyönetimi@turktelekom.com.tr adresi üzerinden pdf formatında müşterilere iletilecektir.

3.3. Toptan Servis Yönetimi Premium Paket

Kesinti durumuna ilişkin proaktif SMS/Mail ve IVR bildirimleri

- Müşterinin hizmet kapsamına giren tüm devreleri için servis kesintisi durumunda otomatik olarak oluşturulan alarm bildirimleri 7/24 SMS, e-mail veya IVR ile doğrudan müşteriye bildirilir.

Arıza ara bilgilendirme süreci

- Hizmet kapsamındaki devrelerin arızalarında, arıza süreciyle ilgili bilgilendirmeler SMS ve/veya e-mail yoluyla (müşteri tarafından belirlenen yöntem ve saat aralığına göre) yapılacaktır. Örneğin arızanın hangi ekip tarafından ele alındığı, çözüm ortağına iş atandığı bilgisi anlık olarak müşteriyle paylaşılacaktır.

Proaktif arıza takibi ve yönetimi

- Hizmet kapsamında yer alan devreler için servis alarmlarının oluşturulması, oluşan alarm ve gelen arızaların takibi ve incelenmesi sağlanır.

Servis performans takibi ve raporları

- Hizmet kapsamında yer alan devrelerin trafik anomali, saturasyon ve/veya drop durumlarının takibi yapılarak, müşterilere bilgilendirme yapılır. Müşterilerin bu yöndeki sorunları için kalıcı çözüm oluşturulur.
- Müşteri özelinde hazırlanan aylık Servis performans raporları aşağıdaki içerikler ile sunulacaktır:

- Son 12 Ay – Aylık Arıza Sayısı Trendi
- Son 12 Ay – Aylık Ortalama Çözüm Süresi Trendi
- Son 12 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
- Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Devre Sayıları
- Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Şikayet Sebebi
- Son 1 Ay – Hizmet Türü, Şikayet Sebebi Dağılımı
- Son 1 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
- Saturasyon, Anomali, Drop İstatistikleri

Kesintilere ilişkin kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage)

- Hizmet kapsamındaki devrelerin TT kaynaklı arızalarında arızanın kapatılmasını takip eden 48 saat içerisinde devre özelinde kapsamlı arıza detay raporu sunulur
- Umulmayan hal ve mücbir sebepten kaynaklanan arızalar kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) kapsamı dışındadır.
- Kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) ile sunulacak içerik aşağıdaki gibidir:
 - Arıza başlangıç zamanı
 - Arıza bitiş zamanı
 - Arıza sebebi
 - Arızanın nasıl çözüldüğü
 - Arızanın bir daha yaşanmaması için alınan aksiyonlar

Kök – neden rapor (RFO-Reason for Outage) hizmeti toptanservisyonetimi@turktelekom.com.tr adresi üzerinden pdf formatında müşterilere iletilecektir.

Müşteriye özel olarak tahsis edilmiş uzman personel desteğiyle arıza ıslah süreçlerimizin koordinasyonu

- Müşteriye özel olarak tahsis edilen dedike uzman personel ile müşteri özelinde birebir devre takibi yapılır
- Arıza süreçlerinin iyileştirilmesi ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik arıza bazında saha, teknoloji ve ilgili diğer operasyon ekipleriyle koordinasyon sağlanır.

Dedike uzman personel ile 7/24 iletişim imkanı

- Oluşan alarm ve arızalar için müşteri ve dedike uzman personel ile 7/24 iletişim imkanı sağlanır.
- Müşteri, hafta içi 08:00-17:00 mesai saatleri içerisinde dedike uzman personel ile, dedike uzman personele ulaşamaması halinde yedek dedike uzman personel ile birebir görüşebilecektir.
- Mesai saatleri dışında ise destek uzman havuz personelinden hizmet alabilecektir.
- Personel iletişim bilgileri hizmetin aktivasyonu ile birlikte müşteri ile paylaşılır.

Hizmetlerin Açıklamaları:

Dedike Uzman Personel Desteği: Müşteriye özel olarak tahsis edilen dedike uzman personel ile müşteri özelinde birebir devre takibi yapılır. Arıza süreçlerinin iyileştirilmesi ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik arıza bazında saha, teknoloji ve ilgili diğer operasyon ekipleriyle koordinasyon sağlanır.

7/24 Dedike Uzman Personel Canlı İletişim Desteği: Oluşan alarm ve arızalar için müşteri ve dedike uzman personel ile 7/24 iletişim imkanı sağlanır.

Proaktif Mail / SMS / IVR Bildirimi: Müşterinin hizmet kapsamına giren tüm devreleri için servis kesintisi durumunda otomatik olarak oluşturulan alarm bildirimleri 7/24 SMS, e-mail veya IVR ile doğrudan müşteriye bildirilir.

Proaktif Arıza Takibi ve Yönetimi: Hizmet kapsamında yer alan devreler için servis alarmlarının oluşturulması, oluşan alarm ve gelen arızaların takibi ve incelenmesi sağlanır. SLA süresi aşılmış, kronik hale gelmiş, tekrarlayan arızaların kök neden tespit çalışmaları yapılarak çözümü sağlanır.

Servis Performans Takibi (Drop, Satürasyon, Trafik Anomali Takibi): Hizmet kapsamında yer alan devrelerin trafik anomali, satürasyon ve/veya drop durumlarının takibi yapılarak, müşterilere bilgilendirme yapılır. müşterilerin bu yöndeki sorunları için kalıcı çözüm oluşturulması sağlanır.

Servis Performans Raporları: Müşteri özelinde hazırlanan aylık servis performans raporları aşağıdaki içerikler ile sunulacaktır:

- Son 12 Ay – Aylık Arıza Sayısı Trendi
 - Son 12 Ay – Aylık Ortalama Çözüm Süresi Trendi
 - Son 12 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
 - Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Devre Sayıları
 - Son 12 Ay – En Fazla Arıza Bırakılan Şikayet Sebebi
 - Son 1 Ay – Hizmet Türü, Şikayet Sebebi Dağılımı
 - Son 1 Ay – Arıza Kaynağı Dağılımı
 - Saturasyon, Anomali, Drop İstatistikleri
- **Kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) :** Hizmet kapsamındaki devrelerin TT kaynaklı arızalarında , ilgili hizmete ait HST’de (Hizmet Seviyesi Taahhüdü) yer alan arıza ıslah süresinin aşılması durumunda, 48 saat içerisinde müşteri ile paylaşılacaktır.

Umulmayan hal ve mücbir sebepten kaynaklanan arızalar kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) kapsamı dışındadır.

Kök – neden raporları (RFO-Reason for Outage) ile sunulacak içerik aşağıdaki gibidir:

- Arıza başlangıç zamanı
 - Arıza bitiş zamanı
 - Arıza sebebi
 - Arızanın nasıl çözüldüğü
 - Arızanın bir daha yaşanmaması için alınan aksiyonlar
- **Arıza Ara Bilgilendirme Süreci:** Hizmet kapsamındaki devrelerin arızalarında, arıza süreciyle ilgili bilgilendirmeler SMS ve/veya e-mail yoluyla (müşteri tarafından belirlenen yöntem ve saat aralığına göre) yapılacaktır. Örneğin; arızanın hangi ekib tarafından ele alındığı, çözüm ortağına iş atandığı bilgisi anlık olarak müşteriyle paylaşılacaktır.

4. HİZMET KAPSAMI

4.1. Hizmetten Madde 2’de belirtilen erişim ve ses hizmetlerinden faydalanan Müşteriler yararlanabilecektir.

4.2. Müşteri, Premium Paket ile kapsamda olan farklı erişim ve ses hizmetleri için hizmetten faydalanabilecektir. Örnek; 50 adet TTunel, 30 adet NN ME, 10 adet ME İnternet devresi tek bir Premium paket altında toplam 90 adet devre üzerinden ücretlendirilecektir.

4.3. Hizmet kapsamında devir yapılamayacaktır, unvan değişikliği yapılabilecektir. Nakil ise; hizmet lokasyon bağımsız olduğu için, Müşteri'nin erişim ve ses hizmetleri nakil olsa bile TSY hizmetinde bir değişiklik olmayacaktır.

4.4. Müşteri, dedike uzman personel ile TMH aracılığıyla iletişim kuracaktır. Dedike uzman personel ve TMH 7/24 esasına göre hizmet verecektir.

4.5. Hizmet özelinde Müşteri'lere TMH Çağrı Merkezi (444 87 86) üzerinden canlı iletişim desteği verilecektir.

4.6. Servis Performans Raporları aylık bazda sunulacaktır.

4.7. RFO raporları TT kaynaklı arızalar için arıza ıslahından itibaren maksimum 48 saat sonra sunulacaktır.

5. ÜCRETLENDİRME

5.1 Ücretlendirme hizmet paketlerine göre farklı olup, devre sayısı bazındadır. Standart pakette tek seferlik devre başı 40 TL (KDV ve ÖİV hariç) aktivasyon ücreti alınmaktadır, aylık paket ücreti bulunmamaktadır. Gelişmiş pakette tek seferlik devre başı 40 TL (KDV ve ÖİV hariç) aktivasyon ücreti alınmaktadır ve devre başına aylık paket ücreti olarak tablo 5.2'de verilmiştir. Premium pakette aktivasyon ücreti ve aylık sabit ücret bulunmamaktadır.

5.2 Hizmet, ana devreler için verilmekte olup, ana devrenin olası arıza durumunda varsa yedek devresinin de operasyonel olarak kontrolleri sağlanacaktır.

5.3 Premium paket hizmetine devre ilavesi / iptali yapılması durumunda, müşterinin o ay içerisinde hizmet kapsamındaki en yüksek devre sayısı üzerinden (ME İnternet devreleri hariç) ücretlendirme yapılacaktır. Kıst hesabı olmayacaktır.

5.4 Gelişmiş paket hizmetinde aylık paket ücreti için kıst hesabı uygulanacaktır.

5.5 Premium Paket için Tablo 5.3'teki fiyat modeli kullanılacaktır. 0-50 devre baremi devre sayısından bağımsız olarak 6.000 TL'dir. 50 devreyi aşan taleplerde 6.000 TL'ye ilaveten, aşan kısımda yer alan her bir devre için devre sayısına karşılık gelen baremdeki devre başına aylık ücret alınacaktır.

Tablo 5.1 Standart Paket Hizmeti Ücretlendirme Tablosu

Aktivasyon Ücreti	40 TL
--------------------------	--------------

KDV ve ÖİV hariç fiyat paylaşılmıştır.

Tablo 5.2 Gelişmiş Paket Hizmeti Ücretlendirme Tablosu

Aktivasyon Ücreti	40 TL
--------------------------	--------------

KDV ve ÖİV hariç fiyat paylaşılmıştır.

Gelişmiş Paket	Aylık Paket Ücreti (TL)
	111

KDV ve ÖİV hariç fiyat paylaşılmıştır.

Tablo 5.3 Premium Paket Hizmeti Ücretlendirme Tablosu

Giriş Ücreti: 50 devreye kadar 6.000 TL

Devre Sayısı – Başlangıç	Devre Sayısı - Bitiş	Devre Başına Aylık Paket Ücreti (TL)
0	50	- (*)
51	100	99
101	200	94
201	400	90
401	600	85
601	+601	81

KDV ve ÖİV hariç fiyat paylaşılmıştır.

*0-50 bareminde sabit devre sayısından bağımsız olarak sabit 6.000 TL ücret alınır.

Örnek hesaplama modeli:

Müşterinin 80 TTVPN, 40 NN ME (Toplam 120) devresi için ödeyeceği aylık ücret;
= 6.000+ (50 (ikinci bareme düşen devre sayısı)*99 (ikinci baremdeki birim fiyat)) + (20 (üçüncü bareme düşen devre sayısı)*94 (üçüncü baremdeki birim fiyat))= 12.830 TL

6. SÜREÇLER

- 6.1** Müşterinin hizmetten faydalanmak istemesi durumunda, hizmetin kapsamına yeni devre ekleme/kapsamdan devre çıkarma talebinde bulunması veya hizmetin iptalini istemesi durumunda, TSY Hizmet Sözleşmesi ve Başvuru Formunu doldurmaksureti ile, bu talebini satış yöneticisi aracılığıyla yazılı olarak Türk Telekom'a iletir.
- 6.2** Satış Yöneticisi, Hizmet Sözleşmesi ve Başvuru Formunu proje yönetimi ekibine iletir.
- 6.3** KSY ekibi ortak alan klasöründeki excel dosyalarına Müşteriden sorumlu dedike uzman personel bilgilerini işler ve ilgili devrelerin sistem tanımlamalarını yapar ve hizmet vermeye başlar.
- 6.4** Faturalar her ayın sonunda otomatik olarak düzenlenir.
- 6.5** Kök – neden rapor (RFO-Reason for Outage) hizmeti toptanservisyönetimi@turktelekom.com.tr mail adresleri üzerinden pdf formatında müşterilere iletilecektir.
- 6.6** Unvan değişiklikleri durumunda hizmet yeni unvana aktarılacaktır.