

ELİTT HİZMETİ VE EV İÇİ DESTEK HİZMETİ USUL VE ESASLARI

turktelekom.com.tr ▶ 444 87 86



ELİTT HİZMETİ VE EV İÇİ DESTEK HİZMETİ USUL VE ESASLARI

1. ORTAK AÇIKLAMALAR

- 1.1. ADSL/ADSL2+/VDSL2 Hizmetlerinden yararlanan ABONE'liklere hizmet sunulacaktır.
- 1.2. Bağımsız, Bağımlı veya Seçmeli olarak Sipariş/Arıza Kaydı oluşturulabilecektir.
- 1.3. ELİTT HİZMETİ'nden yararlanan işletmecilerde; Seçmeli Elitt Hizmeti tanımlı olabilmesi için İŞLETMECİ başvurusu gerekmektedir. EV İÇİ DESTEK HİZMETİ tanımlı olan işletmecilerde Seçmeli Ev İçi Destek Hizmeti özelliği sistemde başvuru gereksiz otomatik tanımlıdır.
- 1.4. Randevu sistemdeki tarih ve/veya zaman aralığına göre alınabilecektir. TÜRK TELEKOM Ekiplerinin takvimine uymaması durumunda söz konusu randevu TÜRK TELEKOM tarafından farklı bir tarih ve/veya zaman aralığına alınabilecektir. Randevuda değişiklik yapılması halinde İŞLETMECİ'ye TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden bildirim iletilecektir.
- 1.5. İŞLETMECİ, almış olduğu randevuyu TÜRK TELEKOM tarafından herhangi bir işlem yapılmamış olması kaydıyla iptal edilebilecektir.
- 1.6. ABONE'ye ulaşılamadığı veya ABONE'nin HİZMET almak istemediği durumda arıza kaydı İŞLETMECİ'ye randevu alması için iletir. İŞLETMECİ'nin 72 (yetmiş iki) saat içerisinde herhangi bir randevu almaması durumunda arıza kaydı otomatik kapanır.
- 1.7. nDSL/nVDSL hizmet türü için (ihtiyaç olmamasından kaynaklı olarak) Splitter hizmet kalemi sunulmayacaktır.
- 1.8. Randevulu/Randevusuz sipariş veya arıza kayıtlarında TÜRK TELEKOM'a iletilen İŞLETMECİ talepleri bakımından EV İÇİ DESTEK HİZMETİ sunulduktan sonra aşağıdaki kontroller yapılarak TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinde kayıt oluşturulacaktır:
 - 1.8.1. **ABONE tarafından dijital formun imzalanması/ ABONE'nin imzadan imtina etmesi durumu,**

ABONE'ye TÜRK TELEKOM tarafından hizmet sunulması ardından dijital form imzalatılacaktır. İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden formları görüntüleyebilecektir. İmza içeren form hizmetin verildiğine istinaden başarılı kayıt sayılacaktır.

ABONE'nin imzadan imtina etmesi durumunda TÜRK TELEKOM dijital ortamda "Abone/Müşteri İmzalamak İstemedi" seçeneğini seçerek HİZMETi sunabilecektir. İŞLETMECİ İmzalamak istemediği durumu form üzerinde görüntüleyebilecektir.

1.8.2. Lokasyon Bilgisi;

Başarılı veya Başarısız kapatılan hizmetlerde ABONE Lokasyonu ile TÜRK TELEKOM ekibi arasındaki mesafe TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİNDE ölçümlenerek, sistemde tanımlı parametrik lokasyon bilgisi ile kıyaslanarak İŞLETMECİ'ye Lokasyon içi / Lokasyon dışı bilgisi iletilecektir. Mesafe bilgisi alınamadığı durumda lokasyon süreci başarısız sayılarak "Koordinat bilgilerine ulaşamadı" açıklaması ile İŞLETMECİ bildirimini sağlanacaktır. Parametrik Lokasyon Bilgisi 500 mt olarak belirlenmiştir.

- Müşteri Lokasyonu İçerisinde: Mesafe<500m ise
- Müşteri Lokasyonu Dışında: Mesafe>=500m ise
- Koordinat Bilgilerine Ulaşamadı: GPS üzerinden koordinat

1.8.3. Port Testi Sonuçları:

TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'nde başarılı olarak kapatılan işlerde port testi yapılarak iş emrinin kapatılması ile birlikte aşağıdaki bilgiler alınarak İŞLETMECİ'ye iletilecektir. Hat Fiziksel Durum: Kapalı olan kayıtlar başarısız sayılacaktır.

- Hat fiziksel durum,
- Hat yönetimsel durum,
- Download noise margin,
- Upload noise margin,
- Download mevcut hız,
- Upload mevcut hız,
- Download kapasite hızı,
- Upload kapasite hızı,
- Download çıkış gücü,
- Upload çıkış gücü,
- Download attenuation,
- Upload attenuation,
- NMS profil hızı
- Port testi yapılma zamanı

1.8.4. TÜRK TELEKOM Port testini yapamadığı durumlara ilişkin aşağıdaki 2(iki) açıklamadan birini seçerek İŞLETMECİ'ye TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden bilgi verecektir.

- Ölçüm Cihazı Yok
- Sistemsel Sorun Nedeniyle Port Testi Yapılamıyor

1.9. İŞLETMECİ sipariş/arıza kayıtlarında yukarıda belirtilen 3 (üç) kaydın en az 2 (iki)'sinin, yani;

“Dijital Form ile Lokasyon Bilgisi veya Port Testi Sonuçları,

Lokasyon Bilgisi ile Dijital Form veya Port Testi Sonuçları,

Port Testi Sonuçları ile Dijital Form veya Lokasyon Bilgisi”

nin sistemde başarılı sonuçlanması durumunda TÜRK TELEKOM tarafından sunulan HİZMET başarılı kabul edilerek otomatik teyit ile kapatılacak ve İŞLETMECİ'ye iletilecektir.

1.10. Arıza kayıtları bakımından alınacak 3 (üç) kayıttan yalnızca 1 (bir)'inin başarılı olması veya hiçbirinin başarılı olmaması durumunda arıza kaydı İŞLETMECİ teyidine gönderilecek, İŞLETMECİ'nin HİZMET'in sunulduğuna ilişkin olumlu teyit vermesi durumunda hizmet başarılı sayılacak, İŞLETMECİ'nin olumsuz dönüş yapması halinde ise sunulacak HİZMET için TÜRK TELEKOM yeniden ABONE'ye gidecektir.

1.11. İkinci gidişte 3 (üç) kaydın en az 2 (iki)'sinin başarılı olması durumunda ABONE'ye sunulan HİZMET başarılı kabul edilerek otomatik teyit ile kapatılıp yeniden İŞLETMECİ'ye iletilecek, yine 3 (üç) kayıttan yalnızca 1 (bir)'inin başarılı olması veya hiçbirinin başarılı olmaması durumunda arıza kaydı tekrar İŞLETMECİ teyidine gönderilecek, İŞLETMECİ'nin ikinci olumsuz teyit vermesi durumunda ortak çalışma süreci işletilecektir. Bunun üzerine randevulu ortak çalışma gerçekleştirilerek söz konusu çalışma sonucunda seçilecek işlem sonuç koduna göre sunulan HİZMET başarılı veya başarısız olarak sonuçlandırılacaktır. İŞLETMECİ'nin randevuya gelmediği, mutabakat sağlanamadığı veya hatalı teyit verilmesi durumunda TÜRK TELEKOM kayıtları esas alınarak sunulan hizmet başarılı sayılacaktır.

1.12. İkinci gidişte ABONE'ye ulaşılamaması veya ABONE'nin HİZMET almak istememesi halinde bu durum TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne kaydedilerek, randevu alınması amacıyla İŞLETMECİ'ye iletilir. İŞLETMECİ'nin randevu almaması veya arıza kaydını iptal etmesi halinde HİZMET başarılı kabul edilecektir.

1.13. Sipariş kayıtlarında ise 3 (üç) kayıttan yalnızca 1 (bir)'inin başarılı olması veya hiçbirinin başarılı olmaması durumunda sipariş kaydı başarısız sayılacaktır.

1.14. ELİTT HİZMETİ veya EV İÇİ DESTEK HİZMETİ kapsamında açılan arıza kayıtlarında HİZMET'in sunulması ardından yukarıdaki kayıtların yalnızca 1 (bir)'inin başarılı olması veya hiçbirinin başarılı olmaması durumunda arıza kaydı İŞLETMECİ teyidinde gönderilmektedir.

1.14.1. İŞLETMECİ teyidinde gönderilen arıza kayıtlarında 1(bir)'inci teyidin olumsuz teyit olması ve arıza kaydının aşağıdaki işlem sonuç kodu grupları ile kapatılması durumunda İŞLETMECİ'ye herhangi bir ücret tahakkuk etmeyecektir;

- MUCBIR_SEBEP_UMULMAYAN_HAL
- TT_SORUMLULUGUNDA_GIDERILDI
- GENEL_ARIZA

1.14.2. İŞLETMECİ teyidinde gönderilen arıza kayıtlarında 1(bir)'inci teyidin olumsuz teyit olması durumunda TÜRK TELEKOM, ABONE'ye yeniden gider. ABONE'ye ulaşılamaması veya ABONE'nin HİZMET almak istememesi halinde arıza kaydı İŞLETMECİ'ye yeniden gönderilmektedir. İŞLETMECİ randevu havuzunda bekleyen arıza kaydı için 72 /yetmiş iki) saat içerisinde randevu almaması, İŞLETMECİ isteği ile arıza kaydının iptali durumunda, sunulan hizmet EV İÇİ DESTEK HİZMETİ'nde başarılı sayılacaktır. ELİTT HİZMETİ'nde ise verilen hizmet kalem ücretleri ve HAB ücreti yansıtacaktır.

1.14.3. İŞLETMECİ teyidinde gönderilen arıza kayıtlarında 1(bir)'inci teyidin olumsuz teyit olması ve arıza kaydının ELİTT /EV İÇİ DESTEK HİZMETİ'ne dönüşmeden TÜRK TELEKOM tarafından kapatılması durumunda herhangi bir ücret tahakkuk etmeyecektir.

1.14.4. İŞLETMECİ teyidinde gönderilen arıza kayıtlarında 1(bir)'inci teyidin olumsuz teyit olması durumunda arıza kaydı süresince abonelik iptal ya da operasyonel iptal yaşanırsa İŞLETMECİ'ye herhangi bir ücret tahakkuk etmeyecektir.

1.15. TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden kapatılan kayıtlar için aşağıdaki uygun olan işlem sonuç kodlarından biri seçilerek kayıt İŞLETMECİ'ye iletilecektir.

Bağımlı Elitt /Ev İçi Destek Hizmeti

İş Emri Tipi	Hizmet Türü	İşlem Sonuç Kod Grubu	İşlem Sonuç Kodu	İşlem (Bağımlı / Bağımsız)
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL,	elİTT Çözüldü	elİTT Başarılı	elİTT Süreci
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	elİTT İstiyor - Çözülemedi	Ankastre	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Cihaz Modem	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		İç Tesisat	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL		Splitter	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Ankastre	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	elİTT İstemiyor	Cihaz	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		İç Tesisat	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL		Splitter	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Müşteri İstemiyor	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	Anza Tespiti Yapılamadı	Müşteriye Ulaşılamadı	Randevu / Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	Kontrol		

Bağımsız Elitt /Ev İçi Destek Hizmeti

İş Emri Tipi	Hizmet Türü	İşlem Sonuç Kod Grubu	İşlem Sonuç Kodu	İşlem
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL,	elİTT Çözüldü	elİTT Başarılı	elİTT Süreci
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	elİTT İstiyor - Çözülemedi	Ankastre	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Cihaz Modem	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		İç Tesisat	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL		Splitter	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Ankastre	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	elİTT İstemiyor	Cihaz	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		İç Tesisat	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL		Splitter	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL		Müşteri İstemiyor	Kapama
CPE Anza İslah	ADSL, VDSL, NDSL, NVDSL	Anza Tespiti Yapılamadı	Müşteriye Ulaşılamadı	Kapama

1.16. TÜRK TELEKOM işbu yukarıda belirtilen usul ve esaslarda, en az 1 (bir) ay önceden işletmecilerde duyuru yapmak kaydıyla değişiklik yapabilme hakkına sahip olacaktır.

2. ÜCRETLENDİRME MODELLERİ

Yapılacak işlem karşılığında <https://toptan.turktelekom.com.tr/> adresinde yer alan yürürlükteki tarifedeki ücretler TÜRK TELEKOM tarafından (ABONE'nin bağlı olduğu) İŞLETMECİ'nin faturasına yansıtılacaktır;

2.1. ELİTT HİZMETİ ÜCRETLENDİRME KURALLARI:

2.1.1. ELİTT HİZMETİ'nin ücretlendirilmesi aşağıda belirtilen şekilde aylık ücretler toplamı doğrultusunda yapılacaktır;

2.1.1.1. Elitt Hizmet Kalemleri Toplam Ücreti: TÜRK TELEKOM tarafından, TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne HİZMET'in başarılı kapatılan kayıtları içerisinde sunulan hizmet kalem ücretlerinin toplamı İŞLETMECİ'ye faturalandırılır.

2.1.1.2. Elitt Servis Ücretleri Toplamı: İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden TÜRK TELEKOM'a randevu alınarak iletilmiş ELİTT HİZMETİ talebi için ilgili lokasyonda İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin/YETKİLİ KİŞİ'nin bulunmaması veya HİZMET talebinden vazgeçmesi durumunda, talep edilen ELİTT işi, ilgili neden ile birlikte TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinde işaretlenerek kapatılır. İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin lokasyonuna gidilmiş olması nedeniyle ELİTT Servis Ücreti İŞLETMECİ'ye faturalandırılır.

2.1.1.3. Randevu İptali Kaynaklı HAB Ücreti Toplamı: ABONE'ye ulaşamadığı veya ABONE'nin HİZMET almak istemediği durumda arıza kaydı İŞLETMECİ'ye randevu alması için iletilir. İŞLETMECİ'nin 72 (yetmiş iki) saat içerisinde herhangi bir randevu almaması durumunda otomatik kapanması, İŞLETMECİ isteğiyle arıza kaydını iptal etme durumlarında HAB Bedeli İŞLETMECİ'ye faturalandırılır.

2.1.2. İşlem Sonuç Koduna Bağlı HAB Ücreti Toplamı: Bağımlı Elitt Hizmeti Süreçlerinde Arıza kaydının kapandığı İşlem Sonuç Kodu seçimine göre HAB ücreti İŞLETMECİ'ye tahakkuk edebilecektir. (HAB Ücreti; Herhangi bir arıza olmadığı tespitinde veya İŞLETMECİ sorumluluğundan kaynaklı HİZMET sunulamaması sebebiyle alınan Hatalı Arıza Bildirim Ücreti'ni ifade etmektedir.)

2.1.3. Bağımlı Elitt Hizmetinde "Olumlu" teyit ile kapatılan kayıtlar başarılı sayılarak sunulan HİZMET kalemleri tahakkuk edecektir.

2.1.4. İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne ELİTT HİZMETİ'nin sunulduğu tarihten itibaren 1 (bir) ay içerisinde aynı arızanın tekrarlanması halinde, TÜRK TELEKOM, söz konusu arızanın

giderilmesine yönelik hizmeti karşılığında aynı tür HİZMET olması kaydı ile İŞLETMECİ'den ELİTT HİZMET Ücreti almayacaktır.

- 2.1.5.** Sipariş veya arıza kaydının ELİTT HİZMETİ kapsamında TÜRK TELEKOM tarafından çözülememesi halinde, bu durum TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne kaydedilerek söz konusu kayıt bakımından ücret tahakkuk ettirilmeyecektir.

2.2. EV İÇİ DESTEK HİZMETİ ÜCRETLENDİRME KURALLARI:

- 2.2.1.** EV İÇİ DESTEK HİZMETİ'nin ücretlendirilmesi aşağıda belirtilen şekilde aylık hesaplanacak ücretler doğrultusunda yapılacaktır.

2.2.1.1. Aylık Ücret: TÜRK TELEKOM Sistemlerinde tutulan bir önceki Ay'ın son günündeki ALSAT modelindeki İŞLETMECİ ABONE sayısı, VAE modelindeki İŞLETMECİ (FTTH aboneleri hariç) Transmisyona Esas Abone Sayısı Toplamının %1'ine kadar olan İŞLETMECİ ABONESİ sipariş ve arıza kayıtlarında, Başarılı Kapatılan EV İÇİ DESTEK HİZMETİ talepleri için;

"TOPLAM ABONE SAYISI * Abone Başı başarılı kapanan EV İÇİ DESTEK HİZMETİ Sabit Ücreti" aylık ücreti tahakkuk edecektir.

Ay içerisinde başarılı sonuçlanan EV İÇİ DESTEK HİZMETİ oranı % 1'e ulaşmasa dahi söz konusu sabit ücret İŞLETMECİ'ye yansıtılacaktır. Bu hacmin üzerine çıkan talepler bakımından başarılı karşılanan her bir talep için işletmecilerden Ek Ücret alınacaktır.

2.2.1.2. Ek Ücretler Toplamı: Bu hacmin üzerine çıkan başarılı kapanan her bir talep için İŞLETMECİ'den talep başına ek ücret alınacaktır.

2.2.1.3. Ek Servis Ücreti Toplamı: Randevulu ABONE'ye ulaşamaması ve/veya HİZMET talebinden vazgeçilmesi durumlarının aynı sipariş veya arıza kaydı içerisinde 2 (iki) kez gerçekleşmesi halinde alınacak Ek Servis Ücreti (% 1 abone sayısı kotasından bağımsız olacaktır.)

- 2.2.2.** Seçmeli Ev İçi Destek Hizmetinde "EV İÇİ DESTEK HİZMETİ sunulmasın" seçimi yapılmak suretiyle arıza kaydı bırakılması durumunda arızanın İŞLETMECİ sorumluluğunda olduğunun veya herhangi bir arıza olmadığı tespit edilmesi halinde, kayda ilişkin bilgiler TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden İŞLETMECİ'ye iletilerek, söz konusu kayıt için Hatalı Arıza Bildirim Ücreti tahakkuk edebilecektir.

- 2.2.3.** İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne EV İÇİ DESTEK HİZMETİ'nin sunulduğu tarihten itibaren 1 (bir) ay içerisinde aynı arızanın tekrarlanması halinde, TÜRK TELEKOM, söz konusu arızanın

giderilmesine yönelik hizmeti karşılığında aynı tür HİZMET olması kaydı ile İŞLETMECİ'den EV İÇİ DESTEK HİZMET ücreti almayacaktır.

- 2.2.4.** Sipariş veya arıza kaydının EV İÇİ DESTEK HİZMETİ kapsamında TÜRK TELEKOM tarafından çözülememesi halinde, bu durum TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne kaydedilerek söz konusu kayıt bakımından işbu Sözleşme kapsamında ücret tahakkuk ettirilmeyecektir.