

TOPTAN SERVİS YÖNETİMİ PREMIUM PAKET UYGULAMA ESASLARI

1. HİZMET TANIMI

Toptan Servis Yönetimi, işletmecilere toptan seviyede sunulan erişim ürünlerinin arıza süreçlerinin daha da iyileşmesini sağlayacak; uzman personeller ile 7/24 iletişim imkanı, proaktif izleme ile arıza öncesi/sonrası süreçlerde devre takibinin yapılması, olası arıza alarm durumlarında SMS, e-mail veya IVR ile anlık bildirim yapılması, arıza ara bilgilendirme süreci ile SMS bilgilendirmelerinin ve raporlamaların yapılması gibi fonksiyonları içeren katma değerli bir hizmet seviyesi anlaşmasıdır.

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

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. ÜRÜN ÖZELLİKLERİ

Toptan Servis Yönetimi hizmeti ilk etapta Premium Paket ile sunulacaktır. İlerleyen dönemde yeni paketler hizmet kapsamına alınacaktır.

Premium Paket ürün özellikleri aşağıdaki şekildedir:

- **Uzman Personel Desteği:** Müşteriye özel olarak tahsis edilen 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 Uzman Personel Canlı İletişim Desteği:** Oluşan alarm ve arızalar için Müşteri ve dedike uzman personel ile KMH kanalları üzerinden 7/24 iletişim imkanı sağlanır.

- **Proaktif Mail / SMS / IVR Bildirimi:** Müşteri'nin hizmet kapsamına giren tüm devreleri için servis kesintisi durumunda otomatik olarak oluşturulan alarm bildirimleri 7/24 SMS, e-mail veya IVR ile doğrudan Müşteri'ye 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, Müşteri'lere bilgilendirme yapılır. Müşteri'lerin 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
- **RFO (Reason for Outage) Raporları:** TT kaynaklı arızalarda arızanın kapatılmasını takip eden 48 saat içerisinde Müşteriler'e devre özelinde kapsamlı arıza detay raporu sunulur. Umulmayan hal ve mücbir sebepten kaynaklanan arızalar RFO raporları kapsamı dışındadır.

RFO raporları ile sunulacak içerik aşağıdaki gibidir:

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

Ürün bazında RFO raporlama kriterleri aşağıdaki gibidir;

NN ME:

- Tüm Toplama Merkezi devreleri
- Toplam devre sayısının müşterinin belirleyeceği %10'u
- SLA süresini aşan tüm devreler

ME İNTERNET:

- İşletmecilerin tüm ME İnternet devreleri
- SLA süresini aşan tüm devreler

TTUNNEL:

- İşletmecilerin tüm TTunel devreleri
- SLA süresini aşan tüm devreler

KISMİ TTUNNEL:

- İşletmecilerin tüm Kısmi TTunel devreleri
- SLA süresini aşan tüm devreler

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 devre sayısı bazındadır. Ücretlendirmeye esas devreler ana devreler olup, yedek devreler ücretlendirmeye esas devre sayısı içerisinde değerlendirilmeyecektir.

5.2 Devre ilavesi/iptali yapılması durumunda Müşteri'nin ay sonundaki Premium Paket kapsamındaki devrelerinin toplam sayısına göre ücretlendirme yapılacaktır. Kıst hesabı olmayacaktır. Her ay sonu ürün yönetimi tarafından manuel fatura düzenlenecektir.

5.3 Hizmet liste fiyatları üzerinden indirimsiz olarak sunulacaktır, kampanya sunulmamaktadır.

5.4 Premium Paket için Tablo 5.1'deki 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

Giriş Ücreti: 50 devreye kadar 6.000 TL

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

Vergiler hariç fiyatlar paylaşılmıştır.

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

Örnek hesaplama modeli:

Müşteri'nin 80 TTUNEL, 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