

İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ SABİT TELEFON HİZMET EKİ İŞTESANTRAL HİZMETİ

İşbu İŞTESANTRAL HİZMETİ EKİ, İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ ve SABİT TELEFON HİZMET EKİ'nin (bundan sonra "SÖZLEŞME" olarak adlandırılacaktır.) ayrılmaz bir parçası olup, SÖZLEŞME hükümleri ile birlikte yorumlanacak ancak burada yer alan hükümlerin SÖZLEŞME hükümlerine aykırılık teşkil etmesi halinde, özel hüküm niteliği taşıyan işbu HİZMET EKİ hükümleri geçerli olacaktır.

1. TANIM

İşbu HİZMET EKİ'nde geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu maddede tekil olarak tanımlanan bir terim çoğul olarak kullanıldığında da aynı tanım çerçevesinde yorumlanır. Madde başlıkları HİZMET EKİ'ne sadece referans amacıyla konulmuş olup bu HİZMET EKİ'nin yorumlanmasını etkilemeyecektir. Bu HİZMET EKİ'nde geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

İşteSantral Hizmeti/HİZMET	İŞNET'in ABONE'ye sunduğu Sabit Telefon Hizmetleri kapsamında sanallaştırma teknolojisiyle hizmet veren, internetin olduğu her yerden santral özelliklerinin kullanılabildiği internet tabanlı bir sanal santral olan İşteSantral ürünü ile verilen santral hizmetidir.
-----------------------------------	---

2. KONU

İşbu HİZMET EKİ, İŞNET'in ABONE'ye sağlayacağı İşteSantral Hizmeti'ne ilişkin şartları düzenlemektedir. Hüküm olmayan hallerde SABİT TELEFON HİZMET EKİ hükümleri uygulanacaktır.

3. ÖZEL HÜKÜMLER

3.1 ABONE, HİZMET kapsamında EK-1 HİZMET BEDELLERİ ekinde yer alan bedelleri SÖZLEŞME ve HİZMET EKİ'nde belirtilen koşullarda ödemeyi taahhüt eder.

3.2 HİZMET'e ilişkin uygulamaların her ne sebeple olursa olsun üçüncü kişiler tarafından kullanılması ya da yasal olmayan erişimden kaynaklı olarak ayarlarının değişmesi, sistemin bozulması, sisteme erişimin engellenmesi vb. tüm sorunlar ABONE'nin sorumluluğunda olup ABONE bu durumda İŞNET'ten herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz.

3.3 İşteSantral Kurulum Hizmeti yalnızca İŞNET tarafından sağlanan cihazlarla sınırlı olarak İŞNET veya İş Ortakları tarafından gerçekleştirilecektir. ABONE'nin lokasyonunda ihtiyaç duyulacak kablolama maliyetleri ve oluşabilecek diğer tüm masraflar İşteSantral Kurulum Hizmeti kapsamı dışındadır. İşteSantral Hizmeti, İŞNET'in tabi olduğu ilgili mevzuat ve idari yükümlülükleri göz önünde bulundurularak, sözleşmenin kurulması aşamasında ABONE'nin belirtmiş olduğu ABONE tesis adreslerinde yararlanılabilecek şekilde yapılandırılmış ve bunun aksi bir durum yaşanmaması adına gerekli önlemler alınmıştır. ABONE'nin farklı bir lokasyondan şirket lokasyonuna SSL VPN bağlantısı yaparak Hizmet sanki kendi ABONE lokasyonunda kullanıyormuş gibi çağrı başlatması veya alması nedeniyle İŞNET'in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır. ABONE, ilgili kişileri gerekli şekilde bilgilendirmeyi ve kendi işletmesi nezdinde alınması gereken tedbirleri almayı taahhüt eder. Bu nedenle meydana gelebilecek güvenlik ihlallerine karşı bilgi güvenliğini sağlamak ABONE'nin yükümlülüğüdür.

3.4 HİZMET'in sunulması için ABONE'ye HİZMET'e uygun telefon/cihazların ("Cihaz/ lar") sağlanması ve her bir Cihaz'ın bulunduğu lokasyon için kurulum aktivasyon işleminin yapılması gereklidir. İŞTE SANTRAL HİZMETİ ile kullanım hakkı tahsis edilen Cihazlar İŞNET'in mülkiyetinde olup, taahhüt süresi sonunda, sona erme tarihinden itibaren en geç 10 (on) gün içinde, aynen, takyidattan arı ve zarar verilmemiş halde, kutusunda ve tüm tamamlayıcı

aksesuarları ile birlikte iade İŞ NET'e iade edilecektir. Belirtilen koşullarda ve sürede iade edilmemiş donanımlar kabul edilmeyecek olup; bu donanımlara ait rayiç bedeller ABONE'ye faturalandırılacaktır. Cihazların garanti süre ve şartları üretici/ithalatçı firmanın koşullarına tabidir. HİZMET'in kullanılması için gerekli kablolama ve network altyapısı ABONE sorumluluğundadır. HİZMET kapsamında tanımların yapılması için gerekli bilgileri Sanal Santral Hizmet Bilgi Formu ile İŞNET'e iletilecektir.

3.5 Yazılım ve konfigürasyon kaynaklı arızalar aşağıdaki kategoriler kapsamında değerlendirilecek ve çözüm sağlanacaktır. Bu SLA telefon ile uzaktan sağlanan desteğe ait SLA'dır.

Öncelik	Destek Türü	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
<u>Ciddiyet Düzeyi 1 - Kritik:</u> Ürünün birincil işlevselliğini ciddi biçimde etkileyen ve Müşteri'nin işletmesine olan etkiler nedeniyle ivedilikle müdahale edilmesi gereken durumlar; Örneğin: <ul style="list-style-type: none">• Ürünün devre dışı kalması (kullanılamaması)• Güvenlik tehlikesi veya güvenliğin tehdit altında olması	7/24	30 dakika	2 saat
<u>Ciddiyet Düzeyi 2 - Önemli:</u> Ürünün kullanılabilir durumda olduğu, ancak ürün kullanımı, bakımı veya idaresini, vb. ciddi biçimde etkileyen bir durumun bulunduğu ve sorunun çözümü için önceden tanımlanmış bir süre içerisinde ilgilenilmesi gerektiği haller. Sorun kritik durumlara göre ürünün performansı, Müşteri'yi ve Müşteri'nin işletmesi ve gelirini daha düşük bir düzeyde etkilemesinden dolayı, bu kapsamdaki arızaların aciliyeti daha düşüktür. Örneğin: <ul style="list-style-type: none">• Ses kalitesindeki bozulmalar• Dış Arama yapamama, sisteme login olamama	7/24	30 dakika	4 saat
<u>Ciddiyet Düzeyi 3 - Sınırlı:</u> Sorun tüm sistemi etkilemez, operasyon veya bakım gibi belirli bir işlev alanını etkilemektedir; Örneğin: <ul style="list-style-type: none">• Ürünün ara yüzlerinin düzgün çalışmaması,• Zaman zaman sistem veya uygulamanın kapanıp açılması,• Belirli bir alt sistem veya hizmet özelliğinin tam işlev göstermemesi.	İş Saatleri 9x5	30 dakika	4 iş günü
<u>Ciddiyet Düzeyi 4 - Küçük:</u> "Kritik", "Önemli" veya "Sınırlı" kapsamına girmeyen ciddiyette olan ve sistem işlevlerini düşük düzeyde etkileyen veya hiç etkilemeyen sorunlar ya da geliştirme talepleri. Örneğin; <ul style="list-style-type: none">• Operasyon, bakım veya provizyonla ilgili küçük sorunlar veya kullanım sorunları• Yazılımsal talepler	İş Saatleri 9x5	30 dakika	Yeni sürüm

3.6 İşteSantral ürününün çağrı kaydetme özelliği ABONE talebi ile aktif edilebilir. ABONE, kendi talebine istinaden İşteSantral Platformu üzerinden ses kaydı alınması özelliğinin aktif edilmesi halinde, ses kaydı alınacak taraflara, haberleşmenin kaydedileceği ve ne kadar süre saklanacağı bilgisini vererek haberleşmenin taraflarının tamamından onay almakla ve alınan onayları asgari olarak ses kaydının saklandığı süre boyunca saklamakla yükümlü olduğunu, bu

konuda yasal ve sözleşmesel sorumluluğun tamamen kendisine ait olduğunu; yasal yükümlülükler yerine getirilmeden ses kaydı alınması durumunda bu işlemlerin, 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun ilgili hükümleri kapsamında suç teşkil edebileceğini ve ABONE şirket yetkililerinin şahsi cezai sorumluluğunun doğabileceğini kabul beyan ve taahhüt eder. ABONE tarafından gerçekleştirilecek görüşmelerin ses kayıtlarının alınıp saklanması bakımından yürürlükteki mevzuat uyarınca yapılması gereken bilgilendirmeler ve alınması gereken tüm onaylardan ve ses kayıtlarının hukuka uygun şekilde kayda alınması ve saklanması konusunda hukuki ve cezai sorumluluk tamamen ABONE'ye aittir. ABONE, bu nedenle 3. kişilerden İŞNET'e gelebilecek her türlü talep karşısında İŞNET'i beri kılacağını, İŞNET'in bu nedenle uğrayacağı tüm zararları karşılayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

3.7 ABONE, HİZMET'e erişim ile ilgili güvenlik sorumluluğunun kendisine ait olduğunu ve bu hususta gerekli tedbirleri almaması nedeni ile gerçekleşecek bir manipülasyona ilişkin tutarı ödemekle yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

4. SÜRE

İşbu HİZMET EKİ/.../20 tarihinde yürürlüğe girecek olup, SÖZLEŞME hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır. HİZMET'in taahhütlü olarak verilmesi halinde Taahhütlü Hizmet Koşulları öncelikli olarak uygulanacaktır. Taahhüt süresinin bitiminden 60(altmış) gün önce yazılı bildirimde bulunulmaması halinde hizmet taahhütsüz olarak devam edecektir.

SON HÜKÜM

İşbu HİZMET EKİ taraflar arasında 4 (dört) maddeden ibaret olarak/...../..... tarihinde İSTANBUL'da, bir nüshası ABONE'ye verilmek üzere, 2 (iki) asıl nüsha olarak imzalanmıştır.

ABONE:	İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan

EK-1 HİZMET BEDELLERİ**A- Taahhütsüz Hizmetler**

İŞNET'in, işbu HİZMET EKİ kapsamında sunacağı HİZMET karşılığında, ABONE, aşağıda yer alan tabloya göre tahakkuk edecek ücretleri ödemekle mükelleftir.

a. Aylık Bedel

Hizmet*	Miktar	Aylık Tutar (Vergiler Hariç)	KDV (%18)	Toplam Tutar (Vergiler Dahil)
Temel Paket (Basic Lisans)				
Profesyonel Paket (Elite Lisans)				
Ses Kayıt Ücreti (100 GB)				

b. Tek Seferlik Bedel

Hizmet*	Miktar	Tek Seferlik Tutar (Vergiler Hariç)	KDV (%18)	Toplam Tutar (Vergiler Dahil)
Kurulum Ücreti				
Karşılama Mesajı				

* SÖZLEŞME ve yasalardan doğan haklar saklı kalmak kaydı ile İŞNET her yıl hizmet bedellerinde SÖZLEŞME'de belirtilen şartlarda değişiklik yapacaktır.

B- Taahhütlü Hizmet Koşulları

ABONE, HİZMET EKİ kapsamında İŞNET'in sağlayacağı HİZMET'i [.....] ay/yıl süre ile alacağını taahhüt etmektedir. HİZMET EKİ kapsamında ABONE'ye sunulan hizmet tabloda belirtilen Taahhütlü Bedeller üzerinden faturalandırılacaktır. Hizmete ilişkin taahhütlü ve taahhütsüz bedeller aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Taahhüt süresi, HİZMET'e ilişkin faturalamanın başladığı tarih itibari ile başlayacaktır.

Hizmet	Aylık Tutar (Vergiler Hariç)	KDV (%18)	ÖİV (%10)	Toplam Tutar (Vergiler Dahil)
TAAHHÜTSÜZ BEDELLER				
Hizmet Bedeli				
Cihaz Bedeli				
Kurulum Bedeli				
TAAHHÜTLÜ BEDELLER				
Hizmet Bedeli				
Cihaz Bedeli				
Kurulum Bedeli				

ABONE'nin taahhüdüne aykırı davranması ve işbu HİZMET EKI'nin ve/veya SÖZLEŞME'nin süresinden önce sona ermesi halinde, ABONE'ye taahhüt başlangıcından fesih tarihine kadar, taahhütsüz hizmet bedeli üzerinden yapılan indirim tutarlarının toplamı yansıtılacaktır. Bu tutara cihaz ve kurulum bedellerinin ödenmemiş kısmı dahil edilecektir. Ancak, ABONE'den taahhüt kapsamında, taahhüde son verilmesinden taahhüt bitimine kadar olan dönem aralığında tahsil edileceği belirlenen bedelin, söz konusu indirim tutarları toplamından daha düşük olması halinde, düşük olan tutar esas alınır.

Taahhüt süresi sonunda uygulanacak hizmet bedeli, hizmetin başladığı tarihten itibaren geçen her 1(bir) yıllık süre için taahhütsüz hizmet bedeline TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu)'in Üretici Fiyat Genel Endeksi ve Tüketici Fiyat Endeksi ortalaması oranında artış yapılarak belirlenecektir. ÜFE ve TÜFE oranının tespitinde TÜİK'in artış tarihinden önceki aya ilişkin verilerinin ortalaması esas alınacaktır. İŞNET tarife içeriğinde ve tarifelerde ya da paketlerde değişiklik yapma hakkına sahiptir. ABONE tarife bilgilerini online işlem merkezinden ve İŞNET Müşteri Hizmetleri'nden her zaman öğrenebilir.