

 Türk Telekom Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri	TEMSİLCİLİKLERE YÖNELİK İŞ SÜREKLİLİĞİ	Kod	TİSPL
		Versiyon	01
	PLANI	İlk Yayın Tarihi	12-2025
		Revizyon Tarihi	

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM.....	2
3. SORUMLULAR.....	2
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
5. UYGULAMA	2
5.1 Acil Durum Adımları	2
5.2 Bildirim Mekanizması.....	3
5.3 Veri Bütünlüğü Kuralları	4
5.4 Yedek Sistemler	4
5.5 Normal Operasyonlara Dönüş.....	4

 Türk Telekom Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri	TEMSİLCİLİKLERE YÖNELİK İŞ SÜREKLİLİĞİ	Kod	TİSPL
		Versiyon	01
	PLANI	İlk Yayın Tarihi	12-2025
		Revizyon Tarihi	

1. AMAÇ

Bu iş sürekliliği planı, temsilcilerimiz aracılığıyla sunulan fatura ödeme hizmetlerinin acil ve beklenmedik durumlarda kesintiye uğramadan, önceden belirlenen kabul edilebilir kesinti süresi içinde yeniden devreye alınmasını amaçlar.

2. KAPSAM

Bu iş sürekliliğinin planı, temsilci işyerlerinin müşterilere sunulan kurum fatura ödeme işlemlerinde yaşanabilecek aksaklıkları önlemeyi kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Bu planın hazırlanmasından ve revize edilmesinden Şirket Bilgi Sistemleri Müdürlüğü ve Risk Yönetimi Kıdemli Uzmanı; acil durum aksiyonlarının uygulamasından, Şirket'in bilgilendirilmesinden, veri bütünlüğünün korunmasından ve olayların zamanında bildirilmesinden tüm temsilcilikler sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İSYK: İş Sürekliliği Yönetim Komitesi

Afet: Doğal veya insan kaynaklı, büyük can/mal kaybına yol açan, yaşan düzenini bozan olaylardır.

Felaket: Afetten daha büyük ve yıkıcı olaylardır.

Olağanüstü Durum: Normal işleyişi bozan, acil müdahale gerektiren ve sıradan olmayan her durumu kapsayan olaylardır.

5. UYGULAMA

Bu plan dahilinde, hizmet kesintisi yaşansa dahi kabul edilebilir veri kaybı dışında, veri kaybına izin verilmez. Kritik kaynaklar, personel, ağ altyapısı ve operasyonların devamlılığı için gerekli önlemler planlanmıştır.

5.1 Acil Durum Adımları

Aşağıdaki acil durum adımları afet, felaket ve olağan durumlar göz önüne alınarak tasarlanmıştır.

- Temsilciler sistem erişim problemlerinde öncelikli olarak ağ kontrollerini (internet erişimi) yapmalıdır.
- Çözülmezse durumu ağ erişimi hizmeti aldığı firmanın destek hattına bildirmelidir.
- Donanım arızalarında işlemler durdurulur ve teknik destek çağrılır.

 Türk Telekom Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri	TEMSİLCİLİKLERE YÖNELİK İŞ SÜREKLİLİĞİ	Kod	TİSPL
		Versiyon	01
	PLANI	İlk Yayın Tarihi	12-2025
		Revizyon Tarihi	

- Ağ erişimi ve donanım arızaları dışında sistemsal erişim problemlerinde 5.2 bölümündeki bildirim mekanizmasına göre adımlar takip edilmelidir.
- Çalışanların fiziksel olarak yaralanması/iş göremez durumda olması veya temsilcilik ofislerinin zarar görmesi durumunda öncelik can güvenliğidir ve işlem durdurulmalıdır.

5.2 Bildirim Mekanizması

- Temsilci sorumluları iş sürekliliğini etkileyen herhangi bir olay durumunda Üye İşyeri& Satış Operasyon Müdürlüğü'nü bilgilendirmelidir. Öncelikle Temsilcilerin bağlı oldukları Bölge Satış Yöneticilerine bilgi vermeleri esastır. Bölge Satış Yönetici ve Genel Müdürlük Satış Operasyon Sorumlularına ait iletişim bilgileri aşağıdaki tabloda verilmiştir;

Bölge Satış Yöneticileri	Mail	İrtibat No
Erhan Delikaya	erhan.delikaya@turktelekom.com.tr	0(554)5542691
Erman Çehiz	erman.cehiz@turktelekom.com.tr	0(501)2223302
Ferit Açıl	ferit.acil@turktelekom.com.tr	0(554)5541386
Mustafa Bahçe	mustafa.bahce@turktelekom.com.tr	0(554)5541402
Rozerin Çiftçi	rozerin.kahramanCiftci@turktelekom.com.tr	0(507)5436869
Kahraman Yaşar	kahraman.yasar@turktelekom.com.tr	0(554)5542760

Satış Operasyonları	Mail	İrtibat No
Kerem Başdoğan - Fin. Tek. Üye İşyeri ve Op. Yön. Müdürü	kerem.basdogan@turktelekom.com.tr	0 (554) 554 28 98
Canan Karataş	canan.karatas@partner.turktelekom.com.tr	0 (533) 559 94 75
Esengül Aynacı	esengul.aynaci@partner.turktelekom.com.tr	0 (532) 712 84 69
Dilan Gökçe	dilan.gokce@partner.turktelekom.com.tr	0 (537) 631 72 29

- Üye İşyeri& Satış Operasyon Müdürlüğü; Bilgi Sistemleri Müdürlüğü ve Risk Yönetimi Görevlisi 'ni konuyla ilgili bilgilendirir.
- İSYK olayla ilgili bilgilendirilir ve gerekli aksiyonlar alınır.
- Olay türü, başlangıç zamanı, etkilenen müşteriler, durum ve hasar bilgisi temsilci tarafından yapılacak bilgilendirme içinde yer almalıdır.

 Türk Telekom Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri	TEMSİLCİLİKLERE YÖNELİK İŞ SÜREKLİLİĞİ	Kod	TİSPL
		Versiyon	01
	PLANI	İlk Yayın Tarihi	12-2025
		Revizyon Tarihi	

5.3 Veri Bütünlüğü Kuralları

Tüm işlemler yalnızca online sistem üzerinden yapılmalıdır. Manuel işlem kaydı, el yazısı makbuz veya sonradan sisteme işlenecek işlemler kabul edilemez.

5.4 Yedek Sistemler

Sistem altyapısı birincil ve yedek ortamlarla desteklenir. Kesinti durumunda otomatik geçiş yapılır ve veri bütünlüğü korunur.

5.5 Normal Operasyonlara Dönüş

Normal operasyona geçiş kararı İSYK tarafından alındıktan sonra, durum tüm temsilciliklere resmi bilgilendirme kanalları (e-posta veya Bayi Yönetim Sistemi (BYS) uygulaması) üzerinden en geç 3 saat içerisinde iletilir ve standart operasyon prosedürlerine dönmeleri sağlanır.

Doküman Tarihçesi

Versiyon	Tarih	Açıklama
1. Versiyon	12.2025	İlk yayın

Hazırlayan/Gözden Geçiren	Bilgi Sistemleri Müdürlüğü, Risk Yönetimi Görevlisi
Onaylayan	TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu
Dağıtım Listesi	Tüm Şirket Çalışanları