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

## 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

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

## 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.

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

- Ağ erişimi ve donanım arızaları dışında sistemsel 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
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.

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

### 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

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