

## Red VPN Kampanyası - Sıkça Sorulan Sorular

- **Kampanya hangi tarihe kadar geçerlidir?**  
Kampanya 31.01.2019 tarihine kadar geçerlidir.
- **Fiyatlara KDV ve ÖİV dahil midir?**  
Evet, tüm fiyatlara KDV ve ÖİV dahildir.
- **Kampanya'dan kimler faydalanabilir?**  
Kampanya'dan Kurumsal Müşteriler 24 ay taahhülle faydalanabilirler.
- **Kampanya kapsamında ne hizmeti verilmektedir?**  
Red VPN (Sanal Ağ) Kampanyası ile sağlanacak VPN Hizmeti kapsamında Müşteriler, Vodafone Net fiber omurgası üzerinden MPLS-VPN teknolojisi ile uçtan uca uygulama güvenliği ve data izolasyonundan faydalanacaklardır.

VPN Hizmetinin verileceği lokasyon ile Vodafone Net fiber omurgası arasındaki data bağlantısı Radyo Link ("RL") cihazı (3 kilometreye kadar ve açık görüş hattı ile) veya Fiber Optik ("F/O") kablo (200 metreye kadar) vasıtasıyla tesis edilecektir.

Kampanya kapsamında Müşteriler VPN Hizmeti'ne ilişkin 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 60, 70, 80, 90 ve 100 Mbps simetrik hız kapasitesitelerine sahip paketlerden birini seçerek taahhüt süresince indirimli aylık bedel üzerinden faturalandırılır.

Paket Fiyatları/Hat Baş	5Mbps	10Mbps	15Mbps	20Mbps	25Mbps	30Mbps	35Mbps	40Mbps
Aylık Paket Bedeli	1.407 TL	2.139 TL	2.739 TL	3.240 TL	3.700 TL	4.109 TL	4.531 TL	4.964 TL
Aylık İndirim Bedeli	431 TL	713 TL	913 TL	1.064 TL	1.174 TL	1.283 TL	1.355 TL	1.427 TL
Kampanyalı Aylık Ücret*	976 TL	1.426 TL	1.826 TL	2.176 TL	2.526 TL	2.826 TL	3.176 TL	3.537 TL
Paket Fiyatları/Hat Baş	45Mbps	50Mbps	60Mbps	70Mbps	80Mbps	90Mbps	100Mbps	110Mbps
Aylık Paket Bedeli	5.149 TL	5.446 TL	6.302 TL	7.029 TL	7.682 TL	8.316 TL	8.932 TL	9.540 TL
Aylık İndirim Bedeli	1.473 TL	1.520 TL	1.826 TL	2.103 TL	2.356 TL	2.590 TL	2.806 TL	3.013 TL
Kampanyalı Aylık Ücret*	3.676 TL	3.926 TL	4.476 TL	4.926 TL	5.326 TL	5.726 TL	6.126 TL	6.527 TL

- **Kampanya kapsamında RL cihaz ve F/O fizibilite süreci nasıl işleyecektir?**  
Satış Yöneticileri;  
1) Red Fiber online tool üzerinden ön değerlendirme yaparak RL ve F/O lokasyonlarını belirler.  
2) RL ile bağlanacak lokasyonlar için fizibilite teyidini almak üzere lokasyon adres bilgilerini (ve mümkünse Red Fiber Tool screen shot ile beraber) **vfnet.rl.fizibilite.tr@vodafone.com** mail hesabına gönderir.  
3) F/O ile bağlanacak lokasyonlar için fizibilite teyidini almak üzere lokasyon adres bilgilerini (ve mümkünse Red Fiber Tool screen shot ile beraber) **fiberoptic.fizibilite.tr@vodafone.com** mail hesabına gönderir.
- **Kampanya kapsamında sunulan VPN Hizmeti'nin projelendirilmesi için Pre-sales desteği alınması gerekmekte midir?**  
Evet, Kampanya kapsamında sunulan VPN Hizmeti için ilgili Pre-sales danışmanı tarafından "Red VPN Çözüm Özeti" dokümanının doldurulması ve Satış Yöneticisi tarafından sipariş aşamasında aşağıda belirtilen diğer kampanya evrakları ile beraber Satış Destek ekibine iletilmesi gerekmektedir.

- **Kampanya kapsamında cihaz sunulmakta mıdır?**  
Evet, Kampanya kapsamındaki VPN paketlerine Huawei S1720 switch cihazı ile SFP kartı dahildir ve aylık 23 TL olarak faturalandırılır.
- **Kampanya kapsamında Müşteri'lerden F/O kablo veya RL cihaz kurulum bedeli alınmakta mıdır?**  
Hayır, Kampanya ile hat başına 11.000 TL'lik F/O kablo veya 16.000 TL'lik RL cihaz kurulumu Müşterilerden herhangi bir bedel talep edilmeksizin Vodafone Net tarafından sübvansede edilecektir.
- **Kampanya taahhüt süresi içerisinde üst paketlere geçiş yapılabilir mi?**  
Evet, Kampanya taahhüt süresi içerisinde Müşteri'ler isterse üst paketlere geçiş yapabilirler.
- **Müşteri'lerin Red VPN Paket'lerinden faydalanabilmeleri için switch haricinde temin etmeleri gerekli cihazlar var mıdır?**  
Evet, Müşterilerin VPN hizmetinden faydalanabilmesi için Router cihazlarına sahip olması gerekir. Müşteriler dilerse Kampanya kapsamında Vodafone Net'ten Huawei AR1220C Router cihazı da alabilecek olup, talep edilmesi halinde bu cihaz aylık bedellerle ayrıca Müşteri'ye faturalandırılır. Müşteri'nin Vodafone Net'ten router cihazı talep etmemesi halinde, VPN bağlantısı kurulabilmeleri için sahip olduğu router cihazlarının Metro Ethernet erişim yöntemini destekliyor olması gerekmektedir.
- **Müşteriler Vodafone Net'ten güvenlik hizmeti (FireWall) alabilirler mi?**  
Evet, Müşteriler Vodafone Net'ten güvenlik hizmeti (FireWall) alabilir. Vodafone Net'ten FireWall hizmeti alınması halinde, bu FireWall hizmeti işbu taahhütname haricinde ayrı bir ek taahhütname ile tanımlı şartlara tabidir.
- **Kampanya kapsamında sağlanan cihazların garanti yürürlük süresi nedir?**  
Müşterilere sağlanan cihazlarda Müşterilerin kullanımından kaynaklanan arızalar hariç olmak üzere, cihazda meydana gelen arızalar kampanya yürürlük tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süresince garanti şartlarına tabidir ve teknik sorunlarda Vodafone Net'in sorumluluğu dışında üretici veya ithalatçı firmaların garanti şartları geçerlidir.
- **Red VPN Servisi hangi yan hizmetleri kapsamaktadır?**  
Red VPN Hizmeti; i) Müşteri merkezi ve lokasyonları arasında 7 gün 24 saat kesintisiz erişim, ii) Erişim için kullanılan hatta meydana gelebilecek arızalarda gerekli arıza başvurusunun yapılması ve takibi, iii) 7 gün 24 saat Müşteri Hizmetleri Destek Hattı, iv) 7 gün 24 saat uzaktan izleme ve teknik destek ve v) Müşteri'ye özel kullanıcı adı ve şifresi ile raporlamayı kapsamaktadır.
- **Kampanya kapsamında verilen Hizmet ile Müşteriler kendi özel IP adreslerini kullanabilirler mi?**  
Evet, Müşteriler Kampanya ile sağlanacak VPN hizmeti kapsamında kendi özel IP adreslerini kullanabilirler.
- **Kampanya kapsamında VPN yedekleme (Back-up) Hizmeti sunulmakta mıdır?**  
Hayır, Kampanya ile sağlanacak VPN Hizmeti'ni yedekleme (Back-up) sorumluluğu Müşteriye aittir. Müşteri'ler hizmet seviyesini yükseltmek isterse Vodafone Net'ten ikinci bir erişim

alabilirler. Yedekleme hizmetleri işbu taahhütname haricinde ayrı bir döküman ile tanımlı şartlara tabidir.

## **Kurulum ve Destek**

### ▪ **Red VPN Servisi için kurulum süreci nasıl işleyecektir?**

Red VPN Kampanyası kapsamında Müşterilere F/O kablo veya RL cihazları vasıtasıyla VPN hizmetinin sunulabilmesi için işbu Kampanya taahhütnamesinin imzalanması ile kurulum çalışmaları Vodafone Net tarafından başlatılacak ve tamamlanması ile Hizmet aktive edilecektir.

Müşteri, Hizmet için gerekli F/O kablo tesisi veya bina çatısına RL cihaz cihaz kurulumunun yapılması ve Hizmetin bu taahhütname de belirtilen şartlara uygun olarak verebilmesi için Müşteri lokasyonunda gerekli tüm mülk izinlerini ve mal muvafakatlarını alacak ve Vodafone Net ve/veya Vodafone Net tarafından yetkilendirilen 3. kişilere gerekli çalışma koşullarını sağlayacaktır. Müşteri lokasyonlarına giriş sırasında yaşanacak sıkıntılardan, çalışma ortamının hazır olmamasından ve bunların doğuracağı sonuçlardan Vodafone Net sorumlu değildir. Müşteri lokasyonlarında bina için kablolama Müşteri'ye aittir.

### ▪ **Red VPN Servisi için kurulum için belirlenmiş bir SLA süresi var mıdır?**

Evet, Kampanya taahhütnamesinin imza tarihinden itibaren 30 (otuz) - 60 (altmış) iş günü içerisinde Vodafone Net tarafından VPN Hizmeti kurulumlarının tamamlanması öngörülmektedir. 60 günlük kurulum süresi; Kampanya taahhütnamesi imza tarihinden itibaren gerçekleştirilecek F/O hat veya RL cihaz tesisi, switch ve istenilen durumlarda Router veya FireWall cihaz kurulumlarının tamamlanacağı tarih arasındaki dönemi kapsamaktadır. Müşteri kaynaklı beklemler 5 iş gününe kadar bu süreye dahil edilecektir. İlgili operasyon Vodafone Net kurulum süresi raporları esas alınarak yapılacaktır.

Belirtilen kurulum SLA'nin yerine getirilebilmesi için kampanya taahhütnamesinin imzalandığı gün diğer belgeler ile beraber satış destek ekibine teslim edilmesi gerekmektedir.

### ▪ **Red VPN Servisi için Müşteri'ler Vodafone Net'ten nasıl destek alabileceklerdir?**

Müşteriler, Vodafone Net'ten aldığı VPN hizmeti ile ilgili oluşan arıza/problem bildirimleri, değişiklik talepleri, soru, şikayet ve önerilerini İşlem Yetkilisi aracılığı ile 7 gün 24 saat 0850 250 0 250 nolu Vodafone Net Müşteri Hizmetleri Destek Hattı'na telefon açarak veya destek@vodafone.net.tr e-posta göndererek ulaştırabilir ve kayıt açtırabilirler. Vodafone Net, kendi kontrolü altındaki ve kendinden kaynaklanan problemlerle ilgili açılan bu kayda uzaktan en geç 1 saat içerisinde müdahale edecektir. Arıza ya da talep zamanında veya uygun şekilde Vodafone Net Müşteri Hizmetleri Destek Hattına bildirilmediği takdirde Vodafone Net çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz. Müşteriler, kendi denetimlerindeki cihaz ve diğer lokal altyapı ile ilgili problemleri çözmekten sorumludurlar.

## **Kampanya İptal Durumunda**

### ▪ **Kampanyanın taahhüt süresi öncesinde iptal edilmesi durumunda ne olur?**

Müşteri'nin taahhüt süresi dolmadan Kampanya kapsamındaki Hizmet'i iptal etmesi durumunda kampanya iptal tarihine kadar geçen süre boyunca yapılan indirimler, aylık cihaz bedellerinin ödenmemiş kalan tutarları, alınmayan F/O hat veya RL cihaz kurulum bedelleri ve diğer fayda bedellerinin tahsil edilmemiş tutarları toplamı Müşteri'ye Vodafone Net tarafından faturalandırılır. Şu kadar ki; bu tutarlar hiçbir zaman, iptal ettirilme tarihinden taahhüt süresi

sonuna kadar olan dönem için seçilen paket kapsamında Müşteri tarafından ödenmesi gereken toplam tutarı aşmayacaktır.

### **Müşteri'lerden Alınacak Kampanya Belgeleri**

- **Kampanya kapsamında Müşteri'lerden hangi sözleşme ve belgelerin alınması gerekmektedir.**

Sözleşme kapsamında müşterilerden alınması gerekli sözleşme ve belgeler aşağıda listelenmiştir. Müşterilere kampanya kapsamında sunulacak olan cihaz, hizmet ve diğer faydaların zamanında ve doğru bir şekilde sağlanabilmesi için Kampanya belgelerinin eksiksiz bir şekilde doldurulması gerekmektedir.

- Kurumsal Tip Abonelik Sözleşmesi
- Kampanya Taahhütnamesi
- Red VPN Çözüm Özeti (Pre-sales danışmanı tarafından doldurulacak)
- Yetkili Nüfus Cüzdanı Fotokopisi
- Vergi Levhası Fotokopisi
- İmza Sirküleri Fotokopisi

### **Red Fiber Online Tool**

- **Red Fiber Online Tool nedir ve nasıl kullanılır?**

Red Fiber Online Tool satış yöneticilerimizin Vodafone fiberi ile Müşteri lokasyonları arasındaki mesafeyi anlık olarak ölçebilmelerini sağlayan online uygulamadır. Red Fiber Online Tool'u kullanılarak yapılan mesafe ölçümleri kuş uçuşu uzaklığı metre cinsinden vermektedir.

Red Fiber Online Tool'una giriş yetkisi almak için <https://maximo> linki üzerinden **go to => self service => create service request** kırımlarını kullanarak user access request açılabilir. Classification kısmından **nms user access request** ve sonrasında **system name** kısmından **optool** seçilmelidir.