



FATİH PROJESİ ARIZA BİLDİRİM İLETİŞİM VE YÖNTEMLERİ

Donanımın Türü	FAZ -1 Siyah VESTEL	FAZ-2 Gri VESTEL	FAZ-3 ARÇELİK- AİDATA
Etkileşimli Tahtalar (Sadece Etkileşimli Tahtanın Ekran ve kendisi ile ilgili arızalar)	Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 ET tamir ve onarımları Çerçevesel Hariç garanti kapsamındadır.	Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 ET tamir ve onarımları Çerçevesel Hariç garanti kapsamındadır.	Firma: Arçelik Telefon: 0850 759 44 44 Garanti Kapsamındadır Firma : AİDATA 0216 465 70 70 bilgi@aidata.com.tr Çerçevesel Dahil Garanti Kapsamındadır
(Bina İçi Yerel Alan Ağı) Ağ Altyapısı- Fatih Projesi Kapsamında Yapılan Kabinet İçi, Güç Kaynağı, Ağ İnternet Kablolama, AP ve ET ye Gelen Ağ Kablosu, Elektrik, Tahta Altındaki Priz, Fatih Pano, Topraklama ALTYAPI ile ilgilidir.	FAZ-1 AĞ ALTYAPISI Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 Garanti Kapsamındadır	FAZ-2 AĞ ALTYAPISI Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 Garanti Kapsamındadır	FAZ-3 AĞ ALTYAPISI Firma: Promet (1250 Okul Ağ Altyapısı) Firma: Proday (7000 Okul Ağ Altyapısı) FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 Garanti Kapsamındadır
İNTERNET ERİŞİMLERİ	FATİH VPN FİBER ERİŞİM erişim sinyal ve router bağlantı, fiber sınırlı bağlantı, kabinette ve switchlerde elektrik olmasına rağmen okulun genelinde internet olmaması) Mutlaka FATİHPYS den Bildirim Yapılması FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 0850 202 26 32 - 0850 808 48 82 numaralı Çağrı Merkezine hafta içi 08:00-18:00 Firma: Türk Telekom Ayrıca, 121 nolu Telefonun Aranması VPN Hizmet Numarası ile (140 ile başlayan) Bildirim Yapılması Çözülemeyen Sorunlarda erisim@eba.gov.tr adresine bilgi verilmesi	MEB Fatih Projesi GSM Mobil Erişimler Süperonline, Vodafone (Köy Okulları) Turkcell Mobil GSM İnternet Arızası 0850 222 1 222 Eposta: desteckackamu@turkcell.com.tr destecheskale@turkcell.com.tr erisim@eba.gov.tr Vodafone Mobil GSM İnternet Arızası Eposta: destek@vodafone.net.tr erisim@eba.gov.tr 0850 250 0 250	MEB ADSL TARİFELERİ (DSL, ADSL/ XDSL/ VDSL/ FiberNET/ HiperNET) Bu MEB İnternet Tarife ve Erişimleri FATİH Projesi Dışındadır. Tamamen okul/kurum ile Türk Telekom arasında süreçler yürütülmektedir. Türk Telekom AŞ 444 1 444 veya 444 03 75 nolu çağrı merkezi, üzerinden veya kmh@turktelekom.com.tr kurumsal iletişim adresine okul e-posta adresi ile arıza bildirimini. MEB, Bakanlık, İl/İlçe Millî Eğitim Müdürlüklerince, aktivasyon, onay, başvuru, açma, kapatma veya teknik veya arıza takibi şeklinde herhangi bir işlem yapılamamaktadır. Tamamen okul/kurum ile Türk Telekom arasında sözleşme ve süreçler yürütülmektedir.
BİLGİLENDİRME	Çözülemeyen sorunlarda btkoordinatör60@meb.gov.tr adresine bilgi verilmesi		
AÇIKLAMA ÖNEMLİ	Fatih Projesi Ağ Altyapısı arıza tanımlarının doğru yapılması, internet kablosu, switchler, güç kaynağı, tahta altı elektrik priz arızaları gibi arızaların, etkileşimli tahta ile ilgisi olmaması nedeniyle, bu gibi arızalarda kesinlikle etkileşimli tahta ile ilgili çağrı açılmaması, arıza ayırımının doğru yapılması, arızanın yükleniciye ulaşması, ayrılması açısından önemlidir. Burada yapılan yanlış yönlendirme ve bildirimler arızaların çözümünün uzamasına ve gereksiz bilgi akışına sebep olacaktır. Özellikle sistem kabineti – güç kaynağı çalıştığı halde okulun tamamında internet olmaması durumunda erişimle ilgili çağrı açılması önemlidir.		