



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 kendisi ile ilgili arızalar)	Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr ET tamir ve onarımları Çerçevesel Hariç garanti kapsamındadır.	Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr ET tamir ve onarımları Çerçevesel Hariç garanti kapsamındadır.	Firma: Arçelik Telefon: 0850 759 44 44 Sadece Telefon üzerinden Firma : AİDATA 0216 465 70 70 Sadece Telefon üzerinden 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 Garanti Kapsamındadır	FAZ-2 AĞ ALTYAPISI Firma: İNNOVA A.Ş FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr Garanti Kapsamındadır	FAZ-3 AĞ ALTYAPISI Firma: Promet (1250 Okul Ağ Altyapısı) Firma: Proday (7000 Okul Ağ Altyapısı) FatihPYS http://fatihpys.eba.gov.tr 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 Firma: Türk Telekom Ayrıca, 121 nolu Telefonun Aranması VPN Hizmet Numarası ile (140 ile başlayan) Bildirim Yapılması Çözilemeyen 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: destektackamu@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 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.
Fatih Projesi Kapsamında Kurulan BT Sınıfları	BT Labdaki (320 ve 1000 BT Projesi) Sadece Bilgisayar Firma: Aidata 0 216 465 70 70 0 534 501 88 18 (Whatsapp)	320 BT Lab. Ağ Altyapı Kablolaması Firma : Mainty Teknoloji 0 850 800 54 58 destek@mainty.com.tr	1000 BT Lab Ağ Altyapı Kablolaması Firma : Proday Bilişim Teknolojileri 0 312 438 95 86 / 133-134 0 541 861 13 96
BİLGİLENDİRME	Çözilemeyen sorunlarda btkoordinatör55@meb.gov.tr adresine bilgi verilmesi		
AÇIKLAMA ÖNEMLİ	Fatih Projesi Ağ Altyapı 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.		