

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri Tanımı (USSD)

Ocak 2024

İçindekiler

1	Bu belge hakkında	3
2	Destek hizmetleri	4
	2.1 Nasıl Satın alınmalı	4
	2.2 Hizmetlerin tanımı	5
	Proaktif hizmetler	5
	Planlama hizmetleri	5
	Reaktif hizmetler	10
	Hizmet yönetimi	13
	2.3 Gelişmiş hizmetler ve çözümler	14
	Gelişmiş Atanmış Mühendislik	15
	Birleşik Gelişmiş Yanıt	18
	Hızlı Yanıt	20
	Azure Etkinlik Yönetimi	21
	Microsoft Office 365 Engineering Direct	22
	Geliştirici Desteği	23
	GitHub Engineering Direct	23
	Kritik Görev Desteği	23
	Azure Engineering Direct	23
	Microsoft Siber Güvenlik Olayına Müdahale	27
	2.4 Çok ülkeli Destek	27
	Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış	27
	Nasıl Satın Alınmalı	28
	Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları	29
	2.5 Ek hüküm ve koşullar	29
	2.6 Sorumluluklarınız	31

1 Bu belge hakkında

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetlerinin Tanımı, size Microsoft'tan satın alınabilecek profesyonel hizmetler hakkında bilgiler sunmaktadır.

Tüm ön koşullar, sorumsuzluk beyanları, sorumluluk sınırlamaları ve sorumluluklarınız da dâhil olmak üzere, satın aldığınız hizmetlere ait tarifleri lütfen iyice öğreniniz. Satın aldığınız hizmetler, Kurumsal Hizmetler İş Emrinizde (İş Emri) veya bu belgeye atıfta bulunan ve bu belgeyi içeren ilgili başka bir Hizmet Beyanında listelenecektir.

Bu belgede listelenen hizmetlerin tümü küresel çapta mevcut değildir. Bulduğunuz yerde hangi hizmetlerin satın alınabileceğine dair ayrıntılar için Microsoft Hizmetleri temsilcinizle temasa geçin. Mevcut hizmetler değişikliğe tabidir.

2 Destek hizmetleri

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri (destek hizmetleri), buluta yolculuğunuzu hızlandırmaya, BT çözümlerinizi optimize etmeye ve BT yaşam döngüsünün tüm aşamalarında yeni iş fırsatlarının gerçekleştirilmesi için teknoloji kullanımına yardım eden kapsamlı bir kurumsal destek hizmetleri bütünüdür. Destek hizmetlerine aşağıdakiler dahildir:

- BT altyapınızın ve operasyonlarınızın sağlığını geliştirmeye yardımcı olan proaktif hizmetler
- Planlama ve uygulamayı destekleyen Hizmet Sağlama Yönetimi
- Çalışmama süresini en aza indirmek için hızlı yanıt sağlama amacıyla öncelik verilmiş 24x7 sorun çözüm hizmetleri

2.1 Nasıl Satın alınmalı

Destek hizmetleri, aşağıda belirtildiği üzere Kurumsal Hizmetler İş Emrinde listelenen mevcut bir Temel Paket sözleşmesi kapsamındaki ek hizmetler veya gelişmiş hizmet ve çözümler olarak sunulur.

Öğe	Açıklama
Temel Paket	Kuruluşunuzda kullanılan Microsoft ürünlerini ve/veya Çevrimiçi Hizmetleri destekleyen proaktif, reaktif ve sağlama yönetimi hizmetlerinin birleşimi. Temel Paketinizin bir kısmı, Temel Paketinize proaktif hizmetler ("+" ile işaretli), gelişmiş hizmetler ve çözümler hizmetleri ve/veya Özel Proaktif hizmetler eklemek için kullanabileceğiniz bir Esnek Ödenek* içerir. Temel Pakete dahil olan hizmetler bu bölümde "✓" ile temsil edilir.
Ek hizmetler	İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize Proaktif hizmetler ek destek hizmetlerini ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.
Gelişmiş hizmetler ve çözümler	Belirli bir Microsoft ürününü veya müşteri BT sistemini kapsayan destek hizmetlerini İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.
Çok ülkeli destek	Çok ülkeli Destek, İş Emrinizde (veya İş Emirlerinde) açıklandığı gibi birden çok Destek Konumunda size destek sağlar.

*Esnek Ödenek, temel paket liste fiyatınızın, hizmet satın alımı sırasında Proaktif hizmetlerin, gelişmiş hizmetlerin ve çözümlerin, Proaktif kredilerin veya Özel Proaktif Hizmetlerin satın alınması için uygulanabilecek esnek bir kısımdır. Microsoft temsilciniz, Esnek Ödenek olarak kullanılabilen Temel Paket liste fiyatınızın bir kısmını sağlayacaktır. Esnek Ödeneğinizin tahsisi için aşağıdaki koşullar geçerlidir:

- Tahsis edilen Esnek Ödeneğinizin %20'si veya 50.000\$'dan hangisi daha yüksek ise o tutar Proaktif Krediler veya Özel Proaktif hizmetlerin satın alınması için kullanılabilir.
- Esnek Ödenek yıllık olarak tahsis edilir ve Esnek Ödenek uygulanan tüm hizmetler geçerli yıllık dönem boyunca kullanılmalıdır.
- Esnek Ödenek, burada tanımlandığı şekilde Hizmet Sağlama Yönetimi hizmetleri için kullanılamaz.
- Esnek Ödenekli bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir hizmet türüyle değiştirmek isterseniz, mümkünse ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya vardıysanız, eşit değeri alternatif bir hizmete uygulayabilirsiniz.
- Mevcut tüm Esnek Ödenekler sözleşme imzalandığında tahsis edilmiş olmalıdır, aksi takdirde kaybedilecektir.

2.2 Hizmetlerin tanımı

Destek hizmetleri paketinizi oluşturmak üzere bir araya getirilen öğeler bu bölümde açıklanmaktadır. Ayrıca Temel Paketinize eklenebilecek veya sözleşme Süresince eklenebilecek hizmetler de burada listelenmiştir.

Proaktif hizmetler

Proaktif hizmetler, Microsoft ortamınızdaki sorunların önlenmesine yardım eder ve ilgili İş Emrinin süresi boyunca kaynak uygunluğunun ve teslimatının sağlanmasına yardımcı olmak üzere planlanacaktır. Takip eden Proaktif hizmetler, aşağıdaki gibi belirlenmiştir veya İş Emrinizde ayrıntılı olarak verilmiştir. Yerinde hizmet verme, tüm hizmetler için ve tüm coğrafyalarda mevcut olmayabilir. Hizmet, yazılı olarak ve ek bir ücret karşılığında aksi kararlaştırılmadıkça veya yerinde bir hizmet olarak açıkça satılmadıkça uzaktan verilecektir.

Planlama hizmetleri

Planlama hizmetleri iyileştirme, yükseltme, geçiş, dağıtım veya çözüm uygulamalarınızı, istediğiniz sonuçları temel alarak planlamanıza yardım etmek için mevcut altyapı, veri, uygulama ve güvenlik ortamınızın değerlendirmelerini ve incelemelerini sağlar.

Planlama hizmeti türleri	Plan
Kavram Kanıtı	+
Mimari Hizmetler	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet

Kavramın Kanıtı: Katılım, müşterinin teklif edilen bir teknik çözümün uygunluğunu değerlendirmesine katkı yapan kanıtı sunar. Bu kanıt, işlerliği plan prototipler, belgeler ve tasarımlar biçiminde olabilir ama genellikle üretime hazır teslimat değildir.

Mimari Hizmetler: Bir Microsoft uzmanı tarafından yönetilen bir dizi tartışma olarak yapılandırılmış bir görevlendirme. Uzmanlarımız, iş gereksinimlerini dağıtım başarısını hızlandıracak özel çözüm mimarilerine dönüştürmek için müşterilerle birlikte çalışacaktır. Bu tartışmalar, teknik gerekliliklerin değerlendirilmesini, mevcut mimari tasarımın incelenmesini ve

çözüm mimarisi en iyi uygulamalarına dair deneyimli teknik içgörülerin sağlanmasını içerebilir. Bu süreç, verilen amaç ve hedeflerle uyumlu bir teknik çözüm tasarımı oluşturmayı amaçlamaktadır ve üretim dağıtım aşaması için önemli bir referans belge görevi görür.

Uygulama hizmetleri

Uygulama hizmetleri, Microsoft teknoloji çözümlerinin tasarımını, dağıtımını, geçişini, yükseltmesini ve uygulamasını hızlandırmak için teknik ve proje yönetimi ile ilgili uzmanlık sunar.

Uygulama hizmeti türleri	Plan
Yerleştirme Hizmetleri	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Yerleştirme Hizmetleri: Dağıtım, geçiş, yükseltme veya özellik destek yardımı sağlamak üzere bir Microsoft kaynağıyla doğrudan etkileşim. Bu, Microsoft ürünlerini kullanarak kavramsal kanıt veya üretim iş yüküne yönelik planlama ve doğrulamada yardımı içerebilir.

Bakım hizmetleri

Bakım hizmetleri, Microsoft ortamınızdaki sorunları önlemenize yardımcı olur ve kaynakların kullanılabilir olduğundan emin olmaya yardımcı olmak için tipik olarak hizmet tesliminden öncesine zamanlanır.

Bakım hizmeti türleri	Plan
Talep Üzerine Değerlendirme	✓
Değerlendirme Programı	+
Çevrimdışı Değerlendirme	+
Proaktif İzleme	+
Proaktif Operasyon Programları (POP)	+
Hizmet olarak Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (Hizmet olarak RAP)	+

✓ - Temel Paketinizin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Talep Üzerine Değerlendirme: Microsoft teknoloji uygulamanızı analiz etmek ve değerlendirmek için günlük analizlerini kullanan self servis çevrimiçi bir otomatik değerlendirme platformuna erişim. Talep üzerine Değerlendirmeler sınırlı teknolojileri kapsar. Bu değerlendirme hizmetinin kullanımında, talep üzerine değerlendirme hizmetinin kullanılmasını sağlayacak yeterli veri limitleriyle etkin bir Azure hizmetine erişim gereklidir. Microsoft, hizmetin ilk kurulumunu etkinleştirmek için yardım hizmeti verebilir. İsteğe Bağlı Değerlendirmeye birlikte ve ek bir ücret karşılığında sahadaki bir Microsoft kaynağı (iki güne kadar) veya uzaktaki Microsoft kaynağı (bir güne kadar) veri analizinde ve düzeltme önerilerinin önceliklendirmesinde hizmet sözleşmenize göre size yardım sunar. Sahadaki değerlendirmeler tüm bölgelerde kullanılabilir.

Değerlendirme Programı: Microsoft teknolojilerinizin tasarımı, teknik uygulaması, operasyonları veya değişiklik yönetiminin Microsoft tarafından önerilen uygulamalarla karşılaştırılarak değerlendirilmesi. Değerlendirmenin sonunda Microsoft kaynağı, olası sorunların düzeltilmesi amacıyla doğrudan doğruya sizinle çalışacak ve ortamınızın teknik değerlendirmesini içeren ve bir düzeltme planını kapsayabilecek olan bir rapor sağlayacaktır.

Çevrimdışı Değerlendirme: Microsoft teknolojisi uygulamanızın, iş yerinizde bir Microsoft kaynağı tarafından veya uzaktan toplanan verilerle otomatik olarak değerlendirilmesi. Microsoft, toplanan verileri bina içindeki araçları kullanarak analiz eder ve bulgularımızı ve düzeltme önerilerini içeren bir raporu size sunar.

Proaktif İzleme: Teknik işlemleri izleme araçlarının ve sunucudan kaynaklanan sorunları yönetme süreçlerinizi ayarlama önerilerinin teslimatı. Bu hizmet, çağrı matrisleri oluşturmanıza, önemli olayları incelemenize ve uzun soluklu bir mühendislik ekibini için tasarım oluşturmanıza yardımcı olur.

Proaktif Operasyon Programları (POP): Planlama, tasarım, uygulama veya operasyon süreçlerinizin, personelinizle birlikte, Microsoft tarafından önerilen uygulamalarla karşılaştırılarak incelenmesi. Bu inceleme, iş yerinde veya bir Microsoft kaynağı tarafından uzaktan yapılır.

Bir Hizmet olarak Risk ve Sağlık Değerlendirme Programı (Bir Hizmet olarak RAP): Microsoft teknolojisi uygulamanızın uzaktan toplanan verilerle otomatik olarak değerlendirilmesi. Toplanan veriler, düzeltme önerilerini içeren bir bulgu raporu oluşturmak üzere Microsoft tarafından analiz edilir. Bu hizmet yerinde veya uzaktan teslim için kullanılabilir.

Optimizasyon hizmetleri

Optimizasyon hizmetleri, müşterinin teknoloji yatırımının en uygun kullanımı ile ilgili hedeflere odaklanır. Bu hizmetlerin arasında bulut hizmetlerinin uzaktan yönetimi, Microsoft ürün becerilerinin son kullanıcılar tarafından en iyi şekilde uyarlanması ve sağlam bir güvenlik ve kimlik durumu sağlanması bulunur.

İyileştirme hizmeti türleri	Plan
Benimseme Hizmetleri	+
Gelişme Odaklı Hizmetler	+
BT Hizmetleri Yönetimi	+
Güvenlik Hizmetleri	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Benimseme Hizmetleri: Benimseme destek hizmetleri, kuruluşunuzun Microsoft teknolojisi satın alımınızla bağlantılı değişiklikleri farklılaştırma, izleme ve optimize etme becerisini değerlendirmenizde yardımcı olacak bir hizmetler paketi sağlar. Bu, değişimin insan tarafı çevresinde benimseme stratejinizin geliştirilmesi ve uygulanmasına yönelik destek içerir. Müşteriler, benimseme programlarını desteklemek için uzmanlık, bilgi ve ilişkili Microsoft önerilen uygulamalarını kullanarak kaynaklara erişebilirler.

Gelişme Odaklı Hizmetler: Personelinizin Microsoft teknolojileriyle uygulamalar derlemesine, dağıtmasına ve desteklemesine yardımcı olmak için sunulan hizmetler.

Geliştiriciler için Hizmet Bilgileri: Müşterilere Microsoft platformlarında uygulama ve çözüm geliştirme konusunda tavsiye edilen pratik kılavuzu sunan uygulama geliştirme uygulamalarınızla ilgili yıllık değerlendirme.

Geliştirme Desteği Yardımı: Microsoft teknolojilerini Microsoft platformu üzerinde entegre eden uygulamaların oluşturulmasında ve geliştirilmesinde, Microsoft geliştirme araçları ve teknolojilerinde uzmanlık kazanmada yardımcı olur ve İş Emrinizde listelenen saat miktarı olarak satılır.

BT Hizmetleri Yönetimi: Yenilik, esneklik, kalite ve operasyonel maliyet iyileştirmeleri sağlayan modern hizmet yönetimi yaklaşımlarıyla eski BT çevrenizi geliştirmeye yardımcı olmak üzere tasarlanmış hizmetler paketidir. Modern BT Hizmeti Yönetim hizmetleri, bir uygulamayı veya hizmeti buluta taşıırken izleme, olay yönetimi ya da hizmet masası süreçlerinizin, bulut tabanlı hizmetlerin dinamiklerini yönetmek üzere iyileştirilmesini sağlamaya katkı yapacak uzaktan ya da yerinde danışmanlık oturumlarıyla veya atölyelerle sunulabilir. BT Hizmetleri Yönetim hizmetleri ek bir ücret karşılığında sunulan, destek hizmetleri özelleştirilmiş bir programının bir unsuru olabilir, bir ekte belirtilebilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulabilir.

Güvenlik Hizmetleri: Microsoft güvenlik çözümleri portföyü dört odak alanı içerir: Bulut güvenlik ve kimlik, mobilite, gelişmiş bilgi koruması ve güvenli altyapı. Güvenlik hizmetleri müşterilere, BT altyapılarını, uygulamalarını ve verilerini iç ve dış tehditlere karşı nasıl koruyacaklarını ve yenileştireceklerini anlamaları için yardımcı olur. Güvenlik hizmetleri ek bir ücret karşılığında sunulan, destek hizmetleri özelleştirilmiş bir programının bir unsuru olabilir ve bir ekte belirtilebilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulabilir.

Eğitim hizmetleri

Eğitim hizmetleri, şirket içinde, çevrimiçi veya istek üzerine eğitimler sunarak destek personelinizin teknik ve operasyonel becerilerinin geliştirilmesine yardım eder.

Eğitim hizmeti türleri	Plan
Talep Üzerine Eğitim	✓
İnternet Yayınları	✓
Gösterimli Görüşmeler (Chalk Talk)	+
Atölye Çalışmaları	+

✓ - Temel Paketinizin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Talep Üzerine Eğitim: Microsoft kaynağının geliştirdiği atölye kitaplığı dijital platformundan çevrimiçi eğitim materyallerine ve çevrimiçi laboratuvarlara erişim.

İnternet Yayınları: Uzaktan çevrimiçi olarak verilen, kapsamlı destek ve Microsoft teknoloji konuları hakkında Microsoft destekli canlı eğitim oturumlarına erişim.

Gösterimli Görüşmeler (Chalk Talk): Ürün ve destek konularının işlendiği ders anlatımları ve gösterimler biçiminde olup bir Microsoft kaynağı tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak sunulan, genellikle bir gün süren etkileşimli kısa süreli hizmetler.

Atölye Çalışmaları: Destek ve Microsoft teknolojisi konularında geniş bir destek seçeneği içeren ve bir Microsoft kaynağı tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak yapılan gelişmiş düzey teknik eğitim oturumları. Atölye çalışmaları, İş Emrinizde belirtildiği üzere, katılımcı adedi temelinde veya kuruluşunuza özel teslimat şeklinde satın alınır. Atölye çalışmaları, Microsoft'un açık yazılı izni olmaksızın kaydedilemez.

Ek Proaktif hizmetler

Ek Proaktif hizmet türleri	Plan
Özel Proaktif Hizmetler (Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmetleri)	+
Destek Teknolojisi Danışmanı	+
Atanmış Mühendislik	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Özel Proaktif hizmetler: Müşterinin isteğine bağlı olarak yüz yüze veya çevrimiçi olarak iletilen ve bu belgede başka bir şekilde tarif edilmemiş olan hizmetleri iletmek üzere Microsoft kaynaklarıyla yapılan kapsamlı çalışma. Bu katılımlar Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmeti türlerini içerir.

Destek Teknolojisi Danışmanı (STA): Microsoft kaynağı tarafından teslim edilen iş yükü optimizasyonu, benimsenmesi veya desteklenebilirliği dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere müşteri iş hedeflerini destekleyen bir teknoloji değerlendirme sağlayan özelleştirilmiş bir hizmet. Bu hizmet, müşteri ortamına ve iş hedeflerine uygun bir plan ve teknik kılavuz içerebilir.

Atanmış Mühendislik (DE): Microsoft tarafından önerilen uygulamaları ve Microsoft teknoloji yatırımınızın değerini en üst düzeye çıkaran ilkeleri temel alan derlenmiş ve sonuç odaklı çözüm(ler). Bir lider teknik uzman, Microsoft çözümlerinizin dağıtımına ve/veya optimizasyonuna yardımcı olmak için ortamınıza uygun teknik rehberlik sağlamak üzere görevlendirme boyunca ekibinizle yakın bir şekilde çalışacak ve gerektiğinde diğer Microsoft uzmanlarından yararlanacaktır. Bu çalışmalar, değerlendirme ve planlamadan beceri kazandırma ve tasarım, yapılandırma ve uygulamaya kadar uzanan hizmetler de dahil olmak üzere belirli sonuçları hedefleyen yerleşik önceden tanımlanmış proaktif hizmetler içerir.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

- DE hizmetlerinizi destekleyen, mevcut bir Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olmalıdır. Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz süresi dolar veya feshedilirse, DE hizmetiniz de aynı tarihte feshedilecektir.
- DE hizmetleri normal iş saatlerinde geçerlidir (tatiller ve hafta sonları dışında Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası).
- DE hizmetleri, sizin seçtiğiniz ve İş Emrinizde listelenmiş Microsoft ürünlerini ve teknolojilerini destekler.
- DE hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen, atanmış destek konumunda tek bir destek konumu için sağlanır.

- DE hizmetleri, önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanır. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.

Dİğer Proaktif	Plan
Proaktif Krediler	+

Proaktif Krediler: İş Emrinizde kredilerle temsil edilen takas edilebilir hizmetlerin değeri. Proaktif Krediler bu bölgede açıklandığı şekilde ve Microsoft Hizmetleri temsilcinizin sağladığı cari oranlardan bir veya birkaç tanımlı ek hizmet karşılığında takas edilebilir veya bu hizmetlere uygulanabilir. Mevcut ek hizmeti seçtikten sonra bu hizmetin bedelini kredi bakiyenizden düşeceğiz ve en yakın birime yuvarlayacağız.

Reaktif hizmetler

Reaktif hizmetler, Microsoft ortamınızdaki sorunların çözümüne katkıda bulunur ve genellikle talep üzerine tüketilir. Aşağıdaki reaktif hizmetler İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece geçerli olarak seçili Microsoft ürünleri ve çevrimiçi hizmetleri, için ihtiyaca göre dahil edilir. Tüm reaktif destek, uzaktan sağlanır.

Reaktif hizmet türleri	
Danışmanlık Desteği	✓
Sorun Çözme Desteği	✓
Reaktif Destek Yönetimi	✓
Temel Neden Analizi	+
Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi	+

✓ - Temel Paketinin bir parçası olarak sunulur.

⊕ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Danışmanlık Desteği: BT Profesyonelleri için kısa süreli (altı saat veya daha az süreyle sınırlıdır) ve planlanmamış sorunlar hakkında telefonla destek verilmesi. Danışmanlık Desteği, Microsoft teknolojilerini, genel destek sorunlarından kaçınmak suretiyle ve sistem kesintisi olasılıklarını azaltılabilir bir şekilde dağıtmanıza ve uygulamanıza yardımcı olma amacına yönelik tavsiyeleri, rehberliği ve bilgi transferini içerir. Mimari, çözüm geliştirme ve özelleştirme senaryoları, bu Danışmanlık Hizmetlerinin kapsamının dışındadır.

Sorun Çözme Desteği: Microsoft ürünleri kullanılırken karşılaşılan spesifik semptomları içeren sorunlara yönelik bu yardım, belirli bir sorunun, hata mesajının ya da Microsoft ürünlerinde istenen şekilde çalışmayan bir işlevin çözümünü içerir. Olaylar, telefonla ya da internet üzerinden başlatılabilir. Geçerli çevrimiçi hizmet destek portalı kapsamında olmayan hizmet ve ürünler için destek istekleri, Microsoft Hizmetleri çevrimiçi portalı içinden yönetilir.

Aciliyet derecesi tanımları ve Microsoft'un tahmini ilk yanıt süreleri, aşağıdaki olay yanıt tablolarında ayrıntılı olarak gösterilmiştir. 'İlk Çağrı Yanıtı' terimi, telefon veya e-posta yoluyla ilk otomatik olmayan iletişim olarak tanımlanır.

Talebiniz üzerine, birden çok satıcıya ait karmaşık ürünler arasındaki uyumluluk sorunlarının çözümüne yardım etmek amacıyla üçüncü kişi teknoloji tedarikçileri ile iş birliği yapabiliriz; ancak kendi ürününü destekleme sorumluluğu söz konusu üçüncü kişiye aittir.

Olayın aciliyet derecesi Microsoft içerisindeki yanıt düzeylerini, tahmini başlangıç yanıt sürelerini ve sizin sorumluluklarınızı belirler. Bize danışarak, işin kuruluşunuza etkisini genel hatlarıyla belirlemekten siz sorumlu olursunuz ve Microsoft, uygun aciliyet derecesini atayacaktır. İşe olan etkinin gerektirmesi durumunda, olay süresi boyunca aciliyet derecesinde değişiklik isteyebilirsiniz.

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi.</p> <p>Anında ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>Azure bileşenleri¹ -</p> <p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Diğer tüm ürünler ve hizmetler - Bir saat veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Kritik durum kaynağı² atanması</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba³</p> <p>Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p> <p>Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Kritik durum gözetimi²</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba²</p>	<p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet B</p> <p>İş üzerinde orta derecede etki:</p> <p>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir</p>	<p>İlk çağrıya iki saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi⁴</p>	<p>Microsoft'un çabalarına paralel uygun kaynakların tahsis edilmesi</p> <p>Değişiklik kontrolü yetkilisinden dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi</p>

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
İki iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir ⁴		Telefonla veya internetten bildirim
Aciliyet C İş üzerinde hafif etki: Hizmetler çok az bozularak ya da hiç bozulmayarak önemli derecede sürüyor Dört iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir ⁴	İlk çağrı ya dört saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi ⁴	Servis talebi sahibine ilişkin doğru ilgili kişi bilgisi 24 saat içinde yanıt Telefonla veya internetten bildirim

¹ Azure bileşenleriniz için listelenen yanıt süresi, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure İletişim Hizmetleri veya Faturalama ve Abonelik Yönetimini kapsamaz.

² Kritik durum kaynakları, duruma el koyma, ilerletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder.

³ Sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmemize yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, önem derecesi düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

⁴ İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Yerel Standart Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

Reaktif Destek Yönetimi: Reaktif Destek Yönetimi, zamanında çözümü ve yüksek kaliteli destek sunumunu sağlamak üzere destek olaylarını denetler. Hizmet Sağlama Yönetimi, tüm destek taleplerinin Reaktif Destek Yönetimi için kullanılacaktır.

Yukarıdaki Olay Yanıt tablolarına göre B ve C , Microsoft kaynağına yapılan müşteri isteği doğrultusunda iş saatleri içinde sunulur. Bu kaynak aynı zamanda istenmesi halinde eskalasyon güncellemeleri de sunabilir. Aciliyet 1 ve A olaylarında gelişmiş bir eskalasyon süreci otomatik olarak yürütülür. Atanan Microsoft kaynağı size durum güncellemeleri ve eylem planı sunarak teknik ilerlemenin devam etmesini sağlamaktan sorumludur.

İş saatleri dışında genişletilmiş kapsam için Ek Reaktif Destek Yönetimi Saatleri satın alabilirsiniz.

Kök Neden Analizi: Olay kapanmadan önce açıkça istendiğinde tek bir olayın veya bir dizi ilişkili problemin potansiyel nedenleri hakkında yapılandırılmış bir analiz gerçekleştireceğiz. Günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmaktan sorumlu olacaksınız. Kök Neden Analizi yalnızca bazı Microsoft teknolojileri için mevcuttur ve ek ücretlendirmeye neden olabilir.

Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi: Reaktif Destek Yönetimi sağlamak için ek saatler satın almayı seçebilirsiniz. Bu kaynaklar uzaktan çalışacak ve yazılı olarak kabul edilen saat diliminde iş saatleri içinde hizmeti sağlayacaktır. Bu hizmet İngilizce olarak verilir ve uygun olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Bu hizmet Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır.

Hizmet yönetimi

Hizmet Sağlama Yönetimi (SDM) burada veya İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece destek hizmetlerinize dahildir. Ek hizmetleri veya gelişmiş hizmetleri ve çözümleri satın alırken ek sağlama yönetimi hizmetleri eklenebilir.

SDM hizmetleri dijital olarak ve belirlenmiş bir müşteri başarı hesap yöneticisi tarafından sağlanır. Bu kaynak, uzaktan ya da konumunuzdan çalışabilir.

Hizmet Sağlama Yönetimi kapsamı

Aşağıdaki SDM hizmetleri mevcuttur:

Hizmet sağlama yönetimi hizmet türleri	Plan
Müşteri Organizasyonu Etkinleştirme	✓
Microsoft Ürünü, Hizmeti ve Güvenlik Güncellemeleri Kılavuzu	✓
Program Geliştirme ve Yönetim	✓
Birleşik Kurumsal Destek İşe Alıştırma	✓
Bulut Başarı Programı	+
Bulut Çözümü Mimar Geliştirici Destekçisi	✓ ¹
Yönetici İlişki Yönetimi	✓
Hizmet Sağlama Yönetimi Eklentisi	+
Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi	+

✓ - Temel Paketinin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

✓¹ - Microsoft tarafından sağlanabilecek ek hizmetler.

Müşteri Organizasyonu Etkinleştirme: Adlandırılmış Destek Hizmeti Yöneticinize Birleşik Destek hizmetlerinizin kullanımını yönetme ve sizi Birleşik Destek dijital ve reaktif hizmetlerini kullanmaya hazırlama hakkında sağlanan rehberlik ve bilgiler.

Microsoft Ürünü, Hizmeti ve Güvenlik Güncellemeleri Kılavuzu: Yaklaşan önemli ürün ve hizmet özellikleri ile değişikliklerle ilgili olarak sizinle paylaşılan bilgiler ve Microsoft teknolojileri için güvenlik bültenleri.

Program Geliştirme ve Yönetim: Microsoft teknoloji ve hizmetlerine yatırımlarınızdan daha fazla değer gerçekleştirmenizi sağlamak için, kuruluşunuz genelinde destek programınızın hizmetlerini planlamak, önermek ve yönetmek üzere tasarlanan etkinlikler. Microsoft, Temel Paket desteğinize dahil olan yetenekleri ve satın alabileceğiniz ek hizmetleri kullanarak temel iş ve teknoloji sonuçlarını elde etmenize yardımcı olmak amacıyla çeşitli hizmetleri önerebilir.

Birleşik Destek Yerleştirme: Online destek portalındaki kendi kendine hizmet yeteneklerinin tanıtımı ve teşviki dahil Birleşik Destek hizmetlerinizin zamanında kullanımını sağlamak amacı ile Birleşik Destek girişinizi destekleyen faaliyetler.

Bulut Başarı Programı: Belirli bulut sonuçlarını elde etmenize yardımcı olmak için, Microsoft bulut teknolojilerinin uygulanmasını, benimsenmesini ve gerçekleşmiş değerini hızlandırmaya yönelik planlama ve teslimat hizmetleri dahildir.

Bulut Çözümü Mimar Geliştirici Desteği: Yazılım geliştirme yaşam döngüsü boyunca inovasyonu hızlandırmak ve verimliliği artırmak için stratejik tavsiyeler ve rehberlik sağlayacak geliştirme odaklı Microsoft destek kaynağı. Bu sınırlı kaynaklar, koşullar izin verdiği sürece Microsoft tarafından atanabilir.

Yönetici İlişki Yönetimi: Microsoft Destek Ekibinin kuruluşunuzun stratejik önceliklerine uyumlu olması ve önemli iş ve teknoloji karar vericiler ile etkileşimde olmasından emin olmak için bir dizi faaliyet.

Hizmet Sağlama Yönetimi Eklentisi: Bu belgede açıkça tanımlanmamış önceden tanımlı işin kapsamının bir parçası olarak hizmet sunumu yönetim hizmetlerini sağlamak için ekstra özel SDM kaynaklarını satın almayı tercih edebilirsiniz. Bu hizmet ayrıca Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır. Bu kaynaklar uzaktan ya da bulunduğunuz konumda işletilecektir. Hizmet yerinde veriliyorsa, aşağıdaki kısıtlamalar geçerli olacaktır.

Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi: Müşteri başarı hesap yöneticinizden yerinizde ziyaret talep edebilirsiniz ve bu, ziyaret başına ek bir masraf gerektirebilir. Bu hizmet Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır.

2.3 Gelişmiş hizmetler ve çözümler

Temel Paketin parçası olarak ya da ek hizmetler olarak sunulan hizmetlerin yanı sıra aşağıdaki isteğe bağlı iyileştirilmiş hizmetler ve çözümler de satın alınabilir. Gelişmiş hizmetlere ve çözümlere ek ücret karşılığında sahip olunabilir ve bunlar İş Emrinde belirtilen Bir Ek içerisinde tanımlanmış olabilir.

Hizmet	Plan
Gelişmiş Atanmış Mühendislik	+
Birleşik Gelişmiş Yanıt	+
Hızlı Yanıt	+
Azure Etkinlik Yönetimi	+
O365 Engineering Direct	+
Geliştirici Desteği	+¹

Hizmet	Plan
GitHub Engineering Direct	+
Kritik Görev Desteği	+
Azure Engineering Direct	+
Microsoft Siber Güvenlik Olayına Müdahale	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

+¹ - Sınırlı bir maksimum miktara kadar satın alınabilecek ek hizmet.

Gelişmiş Atanmış Mühendislik

Gelişmiş Atanmış Mühendislik (EDE): Karmaşık senaryolara sahip müşteriler için derin ve sürekli bir teknik katılım sağlayan özel bir hizmet. Bu teklifin kapsamı, müşterinin ortamı veya çözümü hakkında derin bir bilgi edinecek ve iş yükü optimizasyonu, benimsenme veya desteklenebilirlik dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere müşteri iş hedeflerini destekleyecek atanmış bir mühendis sağlayarak müşterinin ihtiyaçlarını ve sonuçlarını karşılamak üzere donatılmıştır. EDE hizmetleri önceden tanımlı sunumlar olarak ya da kapsam dahilinde proaktif hizmetleri sunmak için kullanılabilen özel blok saatler olarak satın alınabilir.

Saat olarak satın alındığında, EDE hizmet saatleri, kullanıldıkça ve sağlandıkça toplam satın alınan saatlerinizden düşülür.

Önceden tanımlı EDE sunumları, ortamınıza özel olarak tasarlanır ve istenen sonuca ulaşmanıza yardım eder. Bu teklifler, önceden tanımlanmış gerekli yerleşik proaktif hizmetleri içerir.

EDE hizmetlerinin odak alanları şunlardır:

- Şimdiki ve gelecekteki iş gereksinimleriniz ve performansı iyileştirecek bilgi teknolojisi ortamınızın yapılandırması hakkında derinlikli bilgi düzeyinin korunmasına yardımcı olmak.
- Destek hizmetleriyle bağlantılı olarak teslim edilecek öğelerin (ör., desteklenebilirlik incelemeleri, sistem sağlığı denetimleri, atölye çalışmaları ve risk değerlendirme programları vb.) kullanımına dair önerileri belgelemek ve sizinle paylaşmak
- Yerleşim ve operasyon faaliyetlerinizin, Microsoft teknolojilerine dair planlanan ve mevcut uygulamalarınızla tutarlı olmasına yardım etmek.
- BT kadronuzun teknik ve işlem becerilerini geliştirmek.
- Gelecekteki olayları önlemeye ve kapsanan Microsoft teknolojilerinizin sistem kullanılabilirliğini artırmaya yardımcı olacak stratejiler geliştirmek ve uygulamak.
- Tekrar oluşan çağrılarının kökünde yatan nedenin belirlenmesine yardım etmek ve atanmış Microsoft teknolojilerindeki daha başka aksamaları önlemek üzere tavsiyelerde bulunmak

EDE nasıl satın alınmış olursa olsun, kaynaklar, başlatma toplantısında tarafların sözleşmesine dayalı olarak tahsis edilir, önceliklendirilir, atanır ve hizmet planınızın bir parçası olarak belgelenir. Çok Ülkeli müşteri, hizmet teslimi Planlamasından önce EDE'yi sözleşme sırasında konuma atmalıdır.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

- EDE hizmetlerinizi destekleyen, mevcut bir Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olmalıdır. Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz süresi dolar veya feshedilirse, EDE hizmetiniz de aynı tarihte feshedilecektir.
- EDE hizmetleri normal iş saatlerinde geçerlidir (tatiller ve hafta sonları dışında Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası).
- EDE hizmetleri, sizin seçtiğiniz ve İş Emrinizde listelenmiş Microsoft ürünlerini ve teknolojilerini destekler.
- EDE hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen, atanmış destek konumunda tek bir destek konumu için sağlanır.
- EDE hizmetleri, önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanır. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.

Reaktif Gelişmiş Atanmış Mühendislik (REDE): Sizin tarafınızdan seçilen ve İş Emrinizde adı geçen belirli Microsoft ürünleri ve çevrimiçi hizmetleri ile uyumlu hale getirilmiş reaktif destek olaylarının hızlandırılmış çözümüne odaklanan derin ve sürekli teknik katılım. REDE hizmetleri, ortamınızda Microsoft ürünlerini ve çevrimiçi hizmetleri kullanımınız hakkında derin bir bilgi birikimi oluşturacak, atanmış bir mühendis tarafından sağlanacaktır. Saat olarak satın aldığınızda, REDE hizmet saatleri, temin edildiğinde ve kullanıldığında, toplam satın alınan saatlerinizden düşülür.

REDE hizmetlerinin odak alanları şunlardır:

- Öncelikleri ve önerileri tartışmak için bir başlangıç toplantısı yapmak. Bu toplantının sonuçları hizmet sağlama planınızda belgelenecektir.
- Aciliyet 1 ve Aciliyet A destek olaylarının çözümüne katılmak.
- Talebiniz üzerine, diğer aciliyet destek olaylarının çözümüne katılmak.
- Gelecekte meydana gelebilecek olayların önlenmesi için etkin ve etkili reaktif destek olayı çözümünü ve planlamayı kolaylaştırmak üzer Hizmet Sağlama Yönetimi ve Reaktif Destek Yönetimi kaynaklarınızın yanı sıra destek olayı faaliyetlerinize dahil olan diğer Microsoft kaynaklarıyla işbirliği içinde çalışmak.
- **Reaktif hizmetler**
 - Ortamınızda ürünlerimizi ve çevrimiçi hizmetlerimizi kullanımınız hakkında derin bir bilgi geliştirir ve sürdürür ve bu bilgiyi olay çözümünü desteklemekle ilgili faaliyetlerine dahil eder.
 - Microsoft teknik destek mühendislerine, ortamınızda ürünlerimizin ve çevrimiçi hizmetlerimizin kullanımı hakkında bilgi sağlar.
 - Hızlı destek olayı çözümünü kolaylaştırmak için gelişmiş sorun giderme ve hata ayıklama uzmanlığı sağlar.
 - İlgili Microsoft ürünleri ve çevrim içi hizmetler için mevcut olduğunda, kritik iş etkisi olan olaylara ilişkin kök neden analizini gerçekleştirmek ve gelecekte benzer sorunların nasıl hafifletilebileceği konusunda önerilerde bulunmak.

- Buna ek olarak, REDE mühendisi gerektiğinde ek teknik kaynakları dahil edebilir.
- **Proaktif hizmetler**
 - Çalışma süresini iyileştirmek ve kritik iş işlevlerindeki kesintileri azaltmak için fırsatları belirlemek üzere proaktif destek hizmetlerinin (ör. desteklenebilirlik incelemeleri, sağlık kontrolleri, atölye çalışmaları ve risk değerlendirme programları) kullanımına ilişkin tavsiyeleri belgelemek ve paylaşmak.
 - Talebiniz üzerine REDE mühendisi üzerinde anlaşmaya varılan proaktif hizmetleri gerçekleştirebilir.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

- REDE hizmetleri ile ilgili destek sağlamamız için Microsoft Birleşik Destek için bir sözleşme yapmanız ve onu sürdürmeniz gerekir. Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmenizin süresi dolar veya feshedilirse, REDE hizmetiniz de aynı tarihte feshedilecektir.
- REDE mühendisi, destek olayı çözümünden sorumlu Microsoft teknik çözüm kaynağına ek olarak atanır.
- REDE hizmetleri normal iş saatlerinde geçerlidir (tatiller ve hafta sonları dışında Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası).
- REDE hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen şekilde bu hizmetlerin satın alındığı belirlenmiş destek konum(lar)ına teslim edilir.
- REDE hizmetleri, önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanır. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve harcamalar için size fatura düzenleyeceğiz.
- REDE hizmetleri, hakkınız olan diğer Microsoft destek teklifleri aracılığıyla geçerli olan reaktif destek olayı yanıt sürelerini değiştirmez.

Sorumluluklarınız

REDE hizmetlerinin sağladığı avantajlardan yararlanılması, sorumluluklarınızı yerine getirmenize bağlıdır. Aşağıdaki sorumlulukların yerine getirilmemesi, hizmette gecikmelerle sonuçlanabilir veya bizim hizmetleri gerçekleştirme becerimizi aksatabilir.

- REDE mühendisine, ortamınızda ürünlerimizi ve çevrimiçi hizmetlerimizi kullanımınız hakkında derin bir bilgi sağlamak için gereken oryantasyon, eğitim, dokümantasyon ve diğer iletişimleri sağlayacaksınız.
- Destek olayı isteklerini başlatmalı ve destek olaylarının teşhisi ve çözümüne aktif olarak katılmalısınız.
- Ortamınızın yöneticisi olarak hareket etmelisiniz.
- Talep üzerine sorun giderme bilgilerini sağlamalısınız (örneğin, hata ayıklama ve izleme günlüğü dosyaları).

Birleşik Gelişmiş Yanıt

Birleşik Gelişmiş Yanıt: Birleşik Gelişmiş Yanıt (UER), tüm kritik durum olayları ('crit sits') için daha hızlı yönlendirme ile ve gelişmiş reaktif olay yönetimi için size atanan Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinden kaynaklar atayarak ürünleriniz ve bulut hizmetleriniz için hızlandırılmış reaktif destek sağlar. Müşteriler, Birleşik Kurumsal temel destek anlaşmalarına ek olarak Birleşik Gelişmiş Yanıt satın alabilir veya bunu aktif Birleşik Kurumsal temel destek anlaşmasının süresi boyunca herhangi bir noktada ekleyebilirler.

Microsoft ürünleriniz ve bulut hizmetleriniz için UER desteği almak üzere telefon veya web üzerinden bir olay göndermeniz gerekir. Aciliyet 1 veya Aciliyet A'da açılırsa, Sorun Çözme Desteği talepleriniz otomatik olarak gelişmiş yanıt süresi ile yönlendirilecek ve Gelişmiş Olay Yönetimi ekibiniz otomatik olarak olay yönetimine atanacaktır.

Gelişmiş Olay Yönetimi: Gelişmiş Olay Yöneticisi hizmeti, tüm Aciliyet 1 veya Aciliyet A Sorun Çözme Desteği talepleri için 7x24x365 kullanılabilir. Müşterilere, müşterinin iş hedefleri ve çevresi hakkında bilgili, belirli bir kaynak havuzu atanır. Bu kaynaklar teknik çözüm kaynaklarına ek olarak atanır ve zamanında çözümü ve yüksek kalitede destek verilmesini sağlamak için tüm kritik durum destek olaylarının gözetiminden sorumludur. Müşteriye atanan Gelişmiş Olay Yönetimi ekibine 24-7 doğrudan e-posta yoluyla ulaşılabilir ve size durum ve üst kademeye iletme konularında güncellemeler ve bir eylem planı sağlayarak sürekli teknik ilerlemeyi güvenceye alacaktır.

Herhangi bir Aciliyet 1 olayı için, Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinin bir üyesi, işinizi güçlendirmek ve gelecekteki kesintileri ve sorunları önlemek amacıyla müşteri, Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi ve hesap ekibinizin diğer üyeleri ile olay ele alma incelemesi de gerçekleştirecektir. Toplantı sırasında, Gelişmiş Olay Yönetimi ekibi üyesi başarılar ve gelişim alanları dahil olmak üzere olaya müdahaleye genel bir bakış sağlayacak ve gelecekteki vakaları proaktif olarak azaltmak ve çözümlerinizi güçlendirmek için iyileştirme önerileri konusunda Müşteri Başarısı Hesap Yöneticinizle birlikte çalışacaktır.

Kök Neden Analizi (RCA) yalnızca bazı Microsoft teknolojileri için mevcuttur ve ek ücretlendirmeye neden olabilir. RCA, Birleşik Gelişmiş Yanıtta dahil edilmiş bir hizmet değildir ancak olay sırasında CSAM veya Gelişmiş Olay Yönetimi ekip üyelerinizden talep edilebilir. Gelişmiş Olay Yöneticisi ekibinin bir üyesiyle, etkilenen Microsoft teknolojisi için bir RCA'nın mevcut olup olmadığını, RCA gerçekleştirmek için ek bir ücret tahakkuk edip etmeyeceğini ve varsa ve olay kapanışından önce müşteri tarafından açıkça talep edilirse bir RCA başlatmak için CSAM'nizle birlikte çalışıp çalışmayacağını olay sırasında size bildirecektir. RCA'yı tamamlamak için ihtiyaç duyulan günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmaktan sorumlu olacaksınız.

Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinizin hedefleriniz ve ortamınız hakkında temel bilgiye sahip olması için, talep edilmesi halinde belgeleri sağlamalı ve sözleşme süresinin ilk 60 günü boyunca işe alıştırma faaliyetlerine katılmalısınız.

Bu kaynaklar uzaktan çalışacaktır. Gelişmiş Olay Yönetimi hizmeti İngilizce, Çince ve Japonca olarak sunulmaktadır. Bölge kısıtlamalı, vatandaşlık gerektiren veya izin gerektiren teslimat kaynakları tarafından Gelişmiş Olay Yönetimi hizmeti sunumu bu teklifte mümkün değildir.

UER'nin reaktif hizmetleri, Microsoft ortamınızdaki sorunların çözümüne katkıda bulunur ve genellikle talep üzerine tüketilir. Sağlanan reaktif hizmetler İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece geçerli olarak seçili Microsoft ürünleri ve çevrimiçi hizmetleri, için ihtiyaca göre dahil edilir. Tüm reaktif destek, uzaktan sağlanır. İhtiyaç oldukça sağlanan reaktif hizmetlere ek olarak Gelişmiş Olay Yönetim ekibiniz ve CSAM'nizin alıştırma faaliyetleri, Gelişmiş Olay Yönetim Ekibi üyenizle üç aylık toplantılar ve Aciliyet 1 olay sonrası incelemeleri sunmak üzere kullanması için Reaktif Destek Yönetimi ve Hizmet Sağlama Yönetimi

için belirli miktarda zaman dahil edilmiştir. Gelişmiş Olay Yönetimi ekibiniz ve Müşteri Başarısı Hesap Yöneticiniz tarafından ek Reaktif Destek Yönetimi ve Hizmet Sağlama Yönetimi sağlamak için dahil edilenlerin ötesinde ek saatler satın almayı seçerseniz, kaynak bulmanın mümkün olduğu durumlarda talep üzerine ve önceden Microsoft'un kabulü ile ilave veya daha sık toplantılar yapılabilir

Müşterinin çok ülkeli bir Birleşik anlaşması varsa UER'nin yalnızca ana bilgisayar ülkesi konumu için satın alınması gerekir. Reaktif bir Gelişmiş Çözüm olarak, tüm UER hizmetleri, Ana Bilgisayar tarafından tahsis edilecek ve Ana Bilgisayar Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi tarafından yönetilecek olan dahil edilen Hizmet Sağlama Yönetimi saatleri hariç Ana Bilgisayar dışındaki ve Ana Bilgisayar dahil olmak üzere konumlara uzaktan sağlanabilir.

Birleşik Gelişmiş Yanıt Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi.</p> <p>Anında ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>Azure bileşenleri¹ - 15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Diğer tüm ürünler ve hizmetler - 30 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Kıdemli Olay Yöneticisi² otomatik olarak atanır</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba³</p> <p>Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p> <p>30 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>İlk çağrıya 30 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Kıdemli Olay Yöneticisi otomatik olarak² atanır</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba²</p>	<p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>

¹Azure bileşenleriniz için listelenen yanıt süresi US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh veya Universal Print'i kapsamaz.

²Gelişmiş Olay Yönetimi kaynakları, duruma el koyma, ilerletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder.

³Sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmemize yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, önem derecesi düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

Hızlı Yanıt

Hızlı Yanıt: Hızlı Yanıt, destek olaylarını teknik uzmanlara yönlendirerek ve gerektiğinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerinin katılımını sağlayarak bulut hizmetleriniz için hızlandırılmış reaktif destek sağlar.

Microsoft Azure bileşenlerinizle ilgili Hızlı Yanıt hizmetlerini almak için geçerli bulut hizmet portalı üzerinden bir olay göndermelisiniz. Sorun Çözüm Desteği istekleriniz, bulut hizmeti uzmanlığına sahip Hızlı Yanıt destek mühendislerine doğrudan yönlendirilecektir. Olaylar çözüm için standart ürün destek profesyonellerinden kaynakları gerektirebilse de, Hızlı Yanıt ekibi 24x7x365 oranında olaylardan birincil sorumluluğunu korur.

Azure bileşenleriniz için sorun çözme desteğine yanıt verme süreleri aşağıdaki tabloda listelenmiştir ve tüm beklenen Temel Paket desteği yanıt sürelerinin yerine geçer. Hızlı Yanıt, Azure Medya Hizmetleri, Azure Yığını, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 veya Microsoft Mesh'i kapsamaz.

Hızlı Yanıt satın alma, kaynak kullanılabilirliğine bağlıdır. Kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarı hesap yöneticinize danışın.

Hızlı Yanıt Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi</p> <p>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</p> <p>15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim²</p> <p>Microsoft içerisinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p>		

¹Sorun çözüm çabalarımızı sürdürmemize yetecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, hizmet saatlerini 7x24'ten aşağıya çekmemiz gerekebilir

²Hızlı Yanıt Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce ve Japonca olarak mevcuttur.

Azure Etkinlik Yönetimi

Microsoft Azure Etkinlik Yönetimi ("AEM"): AEM müşterilerin planlanmış kritik Azure etkinliklerinde gelişmiş proaktif ve reaktif destek sağlar.

Tanımlanan etkinlik penceresinden önce, AEM ekibi kapsam dahilindeki etkinlik ve çözümün bir değerlendirmesini yapacak, tanımlanan riskleri azaltmak için önerilerde bulunacak ve tanımlanan etkinlik kapsama dönemi boyunca 7/24 mevcut olacaktır.

Kapsam dahilindeki kritik bir iş etkinliğini, müşteri için büyük bir risk/etki oluşturan ve böylece daha yüksek düzeyde hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektiren, müşteri tarafından beklenen bir zaman noktası olarak görürüz.

Kritik İş Etkinliği örnekleri:

- Mevcut bir çözümde öngörülebilir yüksek yük
- Yeni bir özelliğin mevcut bir Azure çözümüne dağıtılması
- Azure'a yeni bir çözümün dağıtımı
- Bir kurum içi veya başka bir bulut sağlayıcısından Azure'a geçiş

AEM, temel Microsoft Azure hizmetlerini kullanan kritik iş etkinliklerini destekler. Her etkinlik tek bir Azure çözümünü kapsar, birden fazla Azure çözümünün destek gerektirmesi durumunda müşteri ek etkinlikler satın almalıdır. Azure çözümü, müşterilere ürün veya hizmet sağlamak için ortak bir iş sonucuna bağlanan Azure abonelikleri ve Azure kaynak kümesi olarak tanımlanır. AEM, etkinlik öncesi değerlendirme döneminde müşterinin çözümünü değerlendirecek ve belirlenen riskleri müşteriye yazılı olarak bildirecektir.

Etkinlik öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak, AEM:

- Çözümünüzü değerlendirir ve onu tanır.
- Çalışma süresini ve kararlılığı etkileyen olası sorunların ve risklerin belirler.
- Azure platformunda kapasite ve dayanıklılık incelemeleri gerçekleştirir.

AEM, çalışma süresini ve istikrarı etkileyen olası riskleri hafifletmeye yönelik eylemler de dahil olmak üzere değerlendirme sonuçlarının yazılı belgelerini sağlayacaktır.

Kritik iş etkinlikleri, art arda beş (5) takvim gününe kadar etkinlik kapsamı alabilir; müşteriler art arda yürütmek ve art arda beş (5) takvim gününden uzunsa beklenen talebin tüm süresini karşılamak için gerektiği kadar kritik iş etkinliği satın almayı seçebilir.

Azure Etkinlik Yönetimi kaynak kullanılabilirliğine tabidir, kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarısı hesap yöneticinize danışın. Microsoft kabul etmediği sürece, önceden planlanmış ve etkinliğin başlamasından en az 6 takvim haftası önce yazılı olarak onaylanmış kritik iş etkinlikleri dışında destek sağlanmayacaktır. Microsoft, bir etkinliği daha az bildirimle kabul etmeyi tercih ederse, kendi takdirine bağlı olarak, etkinlik öncesi değerlendirmenin kapsamını azaltabilir. Müşteri AEM hizmet sunumu boyunca yeterli kaynak veya yanıt sağlayamazsa AEM iptal edilebilir.

AEM, yalnızca Azure Genel Bulut'ta çözümleri olan müşteriler için kullanılabilir. AEM, Azure kamu veya devlet bulut ortamlarına sahip müşteriler için kullanılmaz. AEM teslimatı yalnızca İngilizce dilinde mevcuttur ve yerel dil destek hizmetleri sunmaz.

Azure bulut çözümleri için, etkinlik süresince etkinlikle ilgili olay hizmeti istekleri, vaka açıklamasında AEM de dahil olmak üzere Microsoft Azure portalı üzerinden çevrimiçi olarak iletilmelidir.

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi</p> <p>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</p> <p>15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft içinde hızlı eskalasyon²</p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p>	<p>Çözüm yapılandırmanız hakkında bilgi sahibi olan destek mühendislerinin katılımı. İlgili durumlarda, bu mühendisler etkinlik yönetimi sürecine yardımcı olabilir ve süreci kolaylaştırabilir</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	

¹ Sorun çözüm çabalarımızı sürdürmemize yardım edecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda Microsoft'un hizmet saatlerini 7x24'ten aşağıya çekmesi gerekebilir.

² AEM Destek hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur.

Microsoft, reaktif destek penceresi sırasında açılan vakaların etkinlik sonrası özetini verir ve bu vakaların çözümlenmesini sağlar.

Microsoft Office 365 Engineering Direct

Microsoft Office 365 Engineering Direct: Microsoft Office 365 üretim kiracınız veya Office 365 mühendislik ekibine öncelik verilmiş erişim içeren kiracılarınız için gelişmiş destek sağlar. Bu hizmet, listelenen kiracı veya kiracılar için kullanılabilir olacaktır, ek bir ücret karşılığında kullanılabilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.

Geliştirici Desteği

Geliştirici Desteği: Microsoft platformunda uygulama derleyen, dağıtan ve destekleyen geliştiriciler için uygulama geliştirme yaşam döngüsünde derinlemesine bulut ve ürün bilgisi ve teknik bilgi doğrultusunda daha derin proaktif destek sağlar. Geliştirici Desteği, müşterilere bulut mimarisi, güvenlik açığı değerlendirmeleri, ALM/DevOps çözümleri, güvenlik geliştirme yaşam döngüsü, kod incelemeleri, performans ve izleme, uygulama modernizasyonu, nesnelerin interneti (IoT) uygulama ve yönetimi, eğitim ve test olanakları ile kapsamlı destek sağlar. Geliştirici Desteği ek bir ücret karşılığında kullanılabilir.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Müşterilere belirlenmiş bir GitHub destek ekibine ve ismi belirtilmiş bir GitHub Müşteri Güvenilirlik Mühendisine (CRE) öncelikli erişim sağlar. Ayrıca, sağlık kontrollerine ve bilet analizine dayalı proaktif rehberlik de dahil olmak üzere üç aylık incelemeler, GitHub Engineering Direct teklifinin bir parçasıdır.

Kritik Görev Desteği

Kritik Görev Desteği: İş Emrinizde belirtildiği üzere, kritik görev çözümünüzün bir parçasını oluşturan tanımlı bir Microsoft ürünleri ve Çevrimiçi Hizmetler seti için daha yüksek düzeyde destek sağlar. Kritik Görev Desteği (SfMC), özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sağlar; ek bir ücret karşılığında verilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır. SfMC hizmetlerinizi destekleyen, mevcut bir Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olmalıdır. Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz süresi dolar veya feshedilirse, SfMC hizmetiniz de aynı tarihte feshedilecektir.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Kapsama genel bakış ve kapsamı

Azure Engineering Direct (AED), müşterinin Microsoft Azure üretim ortamı için, doğrudan Azure Hizmetleri mühendislik ekibine öncelikli erişim içeren gelişmiş destek sağlar.

AED'nin amacı, AED ekibinin güçlü teknik beceriler ve müşteri hakkında derin bilgi birikimi ve temel Azure mühendislik organizasyonu ile etkileşime geçme yeteneği aracılığıyla, kayıtlı Azure hizmetleri için müşterinin değere ulaşma sürecini hızlandırmaktır. Bu, AED'nin mühendislik içinde müşteriyi savunmasını ve teknik iş ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak için özel bir deneyim sunmasını sağlar.

Bu gelişmiş destek hizmeti, yalnızca müşterinin geçerli olarak lisanslanan, ticari olarak piyasaya sürülen ve genel olarak mevcut tüm Microsoft Azure ürünleri ve İş Emri Ek A'da tanımlanan ve müşteri veya müşterinin bağlı kuruluşu tarafından satın alınan bulut hizmetleri abonelikleri için mevcut olacaktır: i) Ek A'da belirtildiği gibi lisans kayıtları ve anlaşmaları kapsamında; ve ii) bu İş Emri Süresi boyunca. Bu tür ürünler ve abonelikler, bundan sonra "Kayıtlı Abonelikler" olarak anılacak olan Destek Başlangıç Tarihi itibarıyla müşterinin bağlı kuruluşu olmayan herhangi bir tarafça satın alınanları kapsamaz.

• Bu gelişmiş destek hizmetine ilişkin Microsoft Birleşik ücretleri İş Emri Ek A'da (topluca "Değerlendirilen Ürün Harcaması") tanımlandığı şekilde müşterinin geçerli olarak lisanslanan, ticari olarak piyasaya sürülen ve genel kullanıma sunulan Microsoft Azure ürünleri ve Azure bulut hizmetleri aboneliklerine ilişkin, Müşterinin İş Emri'nde açıklandığı şekilde Süresine yönelik müşterinin Microsoft Birleşik Azure Engineering Direct ücretlerini hesaplamak amacıyla her yılki toplam değerini yanı sıra kademeli bir ücret yapısına dayanmaktadır.

Bir Müşterinin sözleşme imzalandığı sırada Değerlendirilmiş Ürün Harcaması 60.000.000 ABD Dolarına (altmış milyon dolar) eşit veya bu tutarı aşıyorsa veya müşteri İş Emrinde ayrıntılı olarak açıklandığı gibi genişletilmiş özellik taban fiyatını ödemeyi seçerse, müşteri sözleşme döneminin tamamında bundan sonra "Genişletilmiş Özellikli Müşteriler" olarak tanımlanan Bölüm 2.1 ve 2.2'de listelenen tüm özelliklere hak kazanır. Diğer tüm müşteriler yalnızca Bölüm 2.1'de listelenen özelliklerden yararlanabilir.

AED, İş Emrinin ilk altmış (60) günü boyunca müşterinin Kayıtlı Üyeliklerini kabul etmek için müşteriyle birlikte çalışacaktır. İlk altmış gündeki faaliyetler, müşterinin iş ve teknik ihtiyaçları hakkında bilgi edinmek için işe alım ve keşif ile sınırlıdır. AED ekibinin müşterinin hedefleri, işi, projeleri ve ortamı hakkında bu bilgiyi oluşturması için müşteri, talep edilmesi halinde dokümantasyon sağlamalı ve sözleşme süresinin ilk altmış (60) günü boyunca işe alım ve alıştırma faaliyetlerine katılmalıdır.

Bu gelişmiş destek hizmeti için kapsam dışı teknolojiler arasında, bunlarla sınırlı olmamak üzere, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services veya Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh veya Universal Print yer alır.

2. Özellikler

Reaktif senaryolar için talepler, müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan hizmet açıklamasında belirtildiği gibi Sorun Çözüm Desteği ("PRS") kullanılarak bir destek vakası aracılığıyla başlatılmalıdır. Standart beklenen yanıt sürelerinin geçerli olduğunu lütfen unutmayın. Destek vakaları, gerekirse ek destek için uzman ekiplere önceliklendirilecektir.

AED müşterinin İş Emri'nde ayrıntılı olarak açıklanan olay önem derecesi tanımlarını, tahmini ilk yanıt sürelerini ve gönderim gereksinimlerini takip eder. Azure olaylarında ilk yanıt, müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan hizmet açıklamasında belirtildiği gibi Azure Rapid Response destek mühendisleri tarafından verilecektir.

Bu destek mühendisleri, yalnızca müşterinin Kayıtlı Aboneliklerini etkileyen bir olayı çözmek için ek teknik kaynaklara ihtiyaç olup olmadığını değerlendirecek ve belirleyecek ve gerekirse olayla ilgili derhal yardım için AED'ye iletilecek ve gerektiğinde ürün grubu içinde ek uygun servis mühendisliği ekipleriyle çalışacaktır.

2.1 Tüm Müşteriler için Sağlanmıştır:

Direct Engineering Arayüzü: Bu hizmetlerin amacı, onarımlara öncelik vermek ve benimsemeyi hızlandırmak için mühendislikle müşteri ihtiyaçlarını desteklemek ve kolaylaştırmaktır.

- Azure Engineering'de destekçi. AED, müşterilerin engellerini kaldırmak ve daha hızlı hafifletme süresi sağlamak için Azure'daki ayak izlerini anlayarak Kayıtlı Abonelikler içindeki projelerde olumlu sonuçlar elde etmek için müşterinin bulut operasyonları ekibiyle etkileşime geçecektir.
- Mühendislik Yönetiminde Kriz Yönetimi. Azure Rapid Response destek mühendisleri bir olayı AED'ye eskale ettiyse, AED, daha hızlı konu uzmanı katılımı ve güncel kriz iletişimi ve yönetimini sağlamak için Azure hizmet ekipleriyle iş birliği yaparak, daha hızlı azaltma süresi sağlamak için 7x24 kullanılabilirlik sağlayacaktır. Azure Rapid Response destek mühendisleri, Azure Rapid Response sözleşmesi kapsamındaki olayları AED'ye iletilebilir.

- Sorun Yönetimini Düzenleyin. AED, kapalı döngü deneyimi amacıyla bir müşterinin altyapı dayanıklılığını ve Azure platform kararlılığını iyileştiren hedeflenmiş onarım öğeleri aracılığıyla kritik müşteri olaylarının tekrarlanmasını önlemek için müşteri ve Azure hizmet ekipleri ile birlikte çalışacaktır. AED, müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan hizmet açıklamasında açıklanan Kök Neden Analizi (RCA) hizmetini genişletir. Olayın kapanışından yedi (7) takvim günü önce açıkça talep edildiğinde, AED tek bir olayın potansiyel nedenlerinin yapılandırılmış bir analizini veya müşterinin ürünleri ve diğer müşterileri etkilemeyen bulut abonelikleri ile sınırlı bir dizi ilgili sorunu gerçekleştirecektir. Müşteri, günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmakla sorumlu olacaktır. RCA'lar yalnızca üretime etki eden olaylar için müşterinin uyumlu AED mühendisi aracılığıyla talep üzerine kullanılabilir. RCA'lar, talepten veya olay azaltmadan sonra on (10) iş günü içinde, hangisi daha sonra ise, sağlanacaktır.

İş Sonucu Hızlandırma: Bu faaliyetler, yatırım getirisini (ROI) iyileştirme hedefiyle müşterinin değer gerçekleştirmesini hızlandırmaya yardımcı olmak için Azure ekosistemi genelinde müşteri iş hedeflerini yönlendirir.

- Proaktif Hizmet İyileştirme Planları Sunumu. AED, Azure hizmet ekipleri ile ortaklık içinde ortaya çıkan eğilimlerin analizi yoluyla mevcut müşteri zorluklarını ele almak için müşteri ile birlikte çalışacaktır. Bu analiz, müşterinin çözüm dayanıklılığı, güvenliği, performansı veya maliyet optimizasyonu dahil olmak üzere çeşitli alanlara odaklanabilir ve müşterinin uygulaması için önerilere yol açabilir. Ayrıca, analizin odağına uygun şekilde olay tatbikatları, riskli altyapı azaltma ve üretim öncesi test desteği gibi faaliyetleri de içerebilir. On iki aylık bir dönemde iki (2) Servis İyileştirme Planı (SIP) talep edilebilir.
- Müşterinin Kritik Projeleri için Destek. AED, tüm Kayıtlı Aboneliklerde değer gerçekleştirmeyi hızlandırmak ve uygun Azure konu uzmanlarıyla çalışma süresini en aza indirmek, mümkün olduğunda mühendislik engellerini kaldırmak ve bildirilen olaylarda azaltma süresini azaltmak için çalışarak müşterinin kritik projelerinin planlandığı gibi başlatılmasını sağlamak için diğer Microsoft müşteri odaklı roller ve Azure mühendislik ekipleri ile ortaklık kuracaktır.
- Azure Teslimat Ekipleri genelinde Eyleme Geçirilebilir İlgörüler Sağlayın ve Müşteri Bilgisini ve Uzmanlığını Derinleştirin. AED, tüm Kayıtlı Üyelikler genelinde, iş gereksinimlerini karşılama, daha hızlı olay azaltma ve müşterinin genel Azure destek deneyimini iyileştirme hedefiyle özelleştirilmiş bir deneyim sağlamak için Azure destek sağlama ekiplerini müşterinin iş ve teknik ihtiyaçları konusunda eğitecektir.
- Müşteri Tavsiye Girdisi. Microsoft, kuruluşunuzun Azure özelliklerinin ve Hizmetlerinin gelişmesiyle ilgili girdi göndermek için kullanabileceği çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla olanaklar sağlar. Alınan girdi doğrudan Microsoft içinde hizmet mühendisliği liderliğine sunulur. Azure Müşteri Deneyimi (CXP) ekibi, girdi sağlama olanaklarını koordine eder. AED hizmetinin etkinleştirilmesinin ardından, CXP ekibi iletişim kanallarını oluşturmak için atanan müşteri başarısı hesap yöneticisi aracılığıyla müşterinin organizasyonu ile iletişim kuracaktır.

2.2 Kapsamlı Özellikler: Bu özellikler yukarıda tanımlandığı gibi Genişletilmiş Özellikli Müşteriler ile sınırlıdır. Yalnızca bu tanımları karşılayan ve müşterinin İş Emrinde bu şekilde belirtilen müşteriler de bu özellikleri alma hakkına sahiptir.

- **Platform İzleme:** AED, kapasite, performans (gecikme süresi gibi), bağlantı (yetkilendirme hataları gibi) veya kullanılabilirlik ile ilgili belirli eşiklere sahip monitörleri yapılandırmak için müşterinin Azure ayak izi ve 20'den fazla Azure hizmetinden gelen dahili telemetri bilgisini kullanır. Bazı Azure hizmetleri hariç tutulabilir; müşteri, işe alım sırasında müşteri başarısı hesap yöneticisinden (CSAM) veya AED ekibinden kapsam dahilindeki hizmetlerin bir listesini isteyebilir. AED, belirli bir eylemi yönlendiren bir dizi Azure kaynağı olarak tanımlanan, karşılıklı olarak kabul edilen en fazla yedi (7) adet "İzleme Senaryosunu" kapsayacaktır. Monitörler ve eşikler, Microsoft Azure gizli telemetrisinden yararlanır ve paylaşılmayacak veya müşteriye ifşa edilmeyecektir. Bu senaryolar AED altmış günlük işe alım döneminde tanımlanacaktır. Müşteri, tanım sürecine tam olarak katılmalı ve talep edilen tüm materyalleri sağlamalıdır. Monitörler, işe alım döneminin bitiminden itibaren 30 gün içinde test için hazır olacaktır. Monitörlerin testi tamamlandığında ve Microsoft, müşteriye monitörlerin canlı olduğunu belirttiğinde, AED, yukarıda tanımlanan dâhil edilen "Mühendislik Destekli Kriz Yönetimi" özelliği aracılığıyla Microsoft tarafından belirlenen eşik temelinde tetiklenen monitörleri yanıtlamak ve önceliklendirmek için 7/24 kapsam sağlar. Müşteri, tanımlanan sorun için müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan hizmet açıklamasında belirtilen Sorun Çözme Desteğini ("PRS") kullanarak bir destek vakası oluşturmamışsa, AED ekibi, müşteriden hafifletme çabalarını kolaylaştırmak için bir destek vakası oluşturmasını isteyecektir.
- **Beyaz eldiven platformu duruş yönetimi:** AED, birden fazla müşteriye etkileyen ve Azure portalında bir kesinti olarak ilan edilen Azure tarafından beyan edilen bir kesinti sırasında, durum hakkında bilgi sahibi olmak ve kesintinin kullanılabilir hale geldikçe onları nasıl etkileyebileceği hakkında ayrıntılar sağlamak için önceden tanımlanmış müşteri iletişimlerine özel olarak hazırlanmış iletişimler sağlayacaktır. Müşterinin talebi üzerine AED, uygunsa farklı bir kullanılabilirlik bölgesine geçememek gibi kendi kendini azaltma çabaları konusunda müşteriyle birlikte çalışacaktır.
- **Mühendislik Krizi Yönetimi için Global Know-Me Desteği:** Yukarıdaki bölümde tanımlanan "Mühendislik Kriz Yönetimi" özelliği için genişletilmiş küresel, müşteri odaklı kapsam, birincil çalışma saatlerinin ötesinde daha özel ve tutarlı bir deneyim sunmak için sağlanmaktadır. Bu gelişmiş deneyim, uygun şekilde diğer özellikleri de kapsayacak şekilde genişletilebilir. "Beni tanı", daha hızlı olay azaltma ve müşterinin genel Azure destek deneyimini iyileştirme hedefiyle müşterinin iş bağlamı ve ortamı hakkındaki bilgi olarak tanımlanır.

3. AED ön koşullar ve varsayımlar

Müşterinin İş Emrinde açıklanan ön koşullara ve varsayımlara ek olarak, işbu Ekte belirtildiği şekilde Microsoft'un Hizmetleri sunması aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara dayanmaktadır:

- a) Microsoft'un AED hizmetlerinin performansı müşterinin işbirliğine, aktif katılımına ve atanan sorumlulukların zamanında tamamlanmasına bağlıdır.
- b) Müşteri, bu Ekin süresi boyunca etkin bir Microsoft Kurumsal Destek hizmet planı ve Azure Rapid Response anlaşması bulunduracaktır.
- c) Tüm özellikler yalnızca İngilizce dilinde mevcuttur.

- d) Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça teslimat uzaktan gerçekleştirilecektir. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, Microsoft, makul seyahat ve yaşam masraflarını müşteriye fatura edecektir.
- e) Bir olay müşterinin kuruluşuna özel değilse ve Azure ortamının daha büyük bir bölümünü etkiliyorsa hizmet mühendisliği kaynakları, hizmetin geri yüklemesini önceliklendiremeyecektir.
- f) AED kapsamı, herhangi bir kurum içi teknolojiyi, kullanıcı cihazını, Microsoft istemci yazılımını veya kimlik ve kimlik doğrulama teknolojilerini kapsamaz.
- g) Müşterinin bu Ekte açıklandığı gibi AED hizmeti alma hakkı, İş Emri ve bu Ekteki hüküm ve koşullara uygunluğa tabidir.
- h) AED Hizmetleri, müşterinin Kayıtlı Abonelikleri kullanımını desteklemeyi amaçlamaktadır. Microsoft bu Hizmetleri yalnızca müşterinin dahili iş amaçları için sağlayacaktır. Microsoft bu Hizmetleri müşterinin müşterilerine sağlamayacaktır.
- i) AED, Microsoft'a ait olmayan herhangi bir kod veya Microsoft, müşteri veya üçüncü taraf satıcı tarafından özelleştirilmiş herhangi bir kod için destek sağlamayacaktır.

Microsoft Siber Güvenlik Olayına Müdahale

Microsoft Siber Güvenlik Olay Müdahalesi ("MSCIR"): Yerinde ve/veya uzaktan destek seçenekleriyle siber saldırı kapsamının değerlendirilmesine, olayın kontrol altına alınmasına ve kritik sistemlerin geri yüklenmesine yardımcı olmak için küresel araştırma ve rehberlik sağlar. Bu hizmetler, hedefli siber saldırı riskini azaltmaya ve bir güvenlik krizinin neden olduğu hasarı daha iyi azaltmaya yardımcı olur. Microsoft Olay Yanıtı, mevcut bir Birleşik Destek Anlaşmasına ayrı bir eklenti olarak satın alınmalıdır. MSIR görevlendirmesinin kapsamı olay sırasında tanımlanacaktır.

Müşteri, belirli acil durumlarda, MSCIR hizmetini satın almadan veya mevcut bir MSCIR hizmetine ek saatler eklemeyen önce ("Eklenti Anlaşması") Microsoft'tan MSCIR hizmetlerinin sunulmasına başlamasını talep edebilir ve yetkilendirebilir. Aksine herhangi bir şeye bakılmaksızın, Müşteri'nin Microsoft'a Eklenti Anlaşmasından önce çalışmaya başlaması için yetki vermesi durumunda, Müşteri, (a) Eklenti Anlaşmasını mümkün olan en kısa sürede imzalamak için makul olarak gerekli tüm önlemleri alacağını, (b) Microsoft tarafından faturalandırıldığı şekilde, Eklenti Anlaşmasının imzalanmasından önce verilen hizmetler için tamamen sorumlu olmayı ve ödeme yapmayı kabul ettiğini ve (c) Microsoft imzadan önce yetkilendirilmiş çalışma ile ilgili herhangi bir eylemden veya ihmalden sorumlu olmayacaktır ve Müşteri ilgili tüm riskleri üstlenir.

MSCIR görevlendirmeleri ile ilgili ek bilgiler (ör. fiyatlandırma ve iş kapsamı) veya proaktif teklifler ile ilgili bilgiler Müşteri Başarısı Hesap Yöneticiniz (CSAM) aracılığıyla edinilebilir.

2.4 Çok Ülkeli Destek

Çok Ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek hizmetleri, Çok Ülkeli Destek, İş Emrinizde (veya İş Emirlerinde) açıklandığı gibi birden çok Destek Konumunda size destek sağlar. Çok Ülkeli Destek yapısının açıklaması aşağıdaki gibidir:

- **Ana Bilgisayar:** Bu, İş Emrinizde kendisi için Microsoft Birleşik Destek Temel sözleşmesini yaptığınız Destek Konumudur.

- **Uç Birim:** Bu, Ana Bilgisayar konumu dışında Microsoft Birleşik Kurumsal Destek hizmetleri alacağınız ve bu konum için satın aldığımız hizmetleri almaya hakkı olan, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumudur.

Nasıl Satın Alınmalı

Bu EUSSD, kullanılabilir Çok ülkeli Destek hizmetlerini açıklamaktadır. Belirli hizmetler ve varsa ilgili miktar, Destek Konumuna göre ilişkili İş Emrinde gösterilecektir.

Burada açıklanan Hizmetler, Ana Bilgisayar İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarınıza teslim edilebilir ve Ana Bilgisayar tarafından aşağıdaki değişikliklerle Microsoft Birleşik Kurumsal Destek sözleşmenizin bir parçası olarak tahsis edilebilir:

- **Temel Paket Hizmetleri:** Aksi belirtilmedikçe, Temel Paket Hizmetleri ("✓" ile gösterilenler) belirlediğiniz Destek Konumlarında veya Ana Bilgisayar İş Emrine göre Ana Bilgisayar tarafından Destek Konumlarına tahsis edildiği şekilde kullanılabilir.
- **Reaktif Hizmetler:** Reaktif Hizmetler, Ana Bilgisayar dahil olmak üzere Ana Bilgisayar dışındaki konumlara uzaktan sağlanabilir.
- **Hizmet Sağlama Yönetimi (SDM):** İş Emrinizde belirtildiği gibi, SDM belirlenmiş Ana Bilgisayar ve Uç Nokta Destek Konumlarına teslim edilebilir. Temel Paketinizde yer alan SDM hizmetlerinin kullanılabilirliği, Ana Bilgisayar tarafından tahsis edilecek ve Ana Bilgisayar başarı hesap yöneticisi tarafından yönetilecektir. SDM teslimatı, Ana Bilgisayar konumunun iş saatleri ile sınırlı olacaktır. Ek SDM hizmetleri, ek hizmetleri veya gelişmiş hizmetleri ve çözümleri satın alırken gerekli olabilir.
 - **Ek SDM:** Ek SDM kaynakları, İş Emrinde belirtildiği gibi Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Konumlar için satın alınabilir ve belirlenen Destek Konumuna teslim edilir. Kaynakların mevcut olması ve yukarıdakilere tabidir.

İsteğe bağlı hizmetlerin (yukarıdaki Destek tablolarında "+" ile gösterilenler) kullanılabilirliği aşağıdaki gibidir:

- **Proaktif Hizmetler**
 - Size miktarı İş Emrinizde gösterilecek ve İstisna Ülkeler dışında İş Emrinizde belirlenen Destek Konumlarında kullanılacak Proaktif Hizmetler sağlanabilir,
 - Vergi istisnası konumu için Proaktif Hizmetler, söz konusu satım sözleşmesi için İş Emrinde tanımlanacaktır.
 - **Destek Teknolojisi Danışmanı (STA):** STA hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarında kullanılabilir.
 -
- **Bakım Hizmetleri – Kök Neden Analizi:** Satın alınan hizmetler, belirlenen Destek Konumlarındaki personel tarafından kullanılabilir.
- **Gelişmiş hizmetler ve çözümler:** Tüm gelişmiş hizmetler ve çözümler, Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Destek Konumlarında kullanılmak üzere satın alınabilir. Kullanılabilirlik durumuna göre geçerlidir. Başka kısıtlamalar uygulanabilir.
- Satın alınan diğer destek hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarında kullanılabilir.

Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları

Burada ve İş Emrinizde açıklanan hüküm ve koşullara ek olarak, burada belirtildiği şekilde hizmetler vermemiz aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara dayanmaktadır:

- Atanmamış destek konumlarında personelin Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Destek Konumu için satın alınmış ve İş Emrinde belirtilmiş uzaktan Proaktif Hizmetlere katılmasına izin verebiliriz. Bu katılıma, Microsoft'un takdirine bağlı olarak izin verilir.
- Proaktif Krediler, aksi belirtilmedikçe yalnızca İş Emrinizde listelenen Ana Bilgisayar ve Uç Nokta Destek Konumları arasında değiş tokuş edilebilir. Tüm değiş tokuşlar ilgili Destek Konumlarındaki Proaktif Krediler için geçerli para birimleri ve oranlara göre tamamlanacaktır. Geçerli oranlar Microsoft Hizmetleri temsilciniz tarafından sağlanabilir. Kesirli Proaktif Krediler ile sonuçlanan tüm değiş tokuşlar en yakın birime yuvarlanır. Proaktif Krediler, İstisna Ülkeler ile değiş tokuş edilemez.
- Müşteri, satın alınan destek hizmetlerinin Ana Bilgisayar ve Uç Destek Konumları arasında dağıtılması veya değiş tokuş edilmesinden kaynaklanan tüm vergi yükümlülüklerinden tek başına sorumlu olacaktır.
- İş Emri Süresi boyunca yapılan hizmet değişiklikleri veya değiş tokuşlar yazılı olarak sözleşme yapılmasını gerektirebilir.
- **Birleşik Faturalama Sistemi ve Bölünmüş Faturalama**, müşterilerimize işlemleri üzerinde daha fazla esneklik, kolaylık ve kontrol sağlamak için tasarlanmıştır. Birleşik Faturalama Sistemimiz faturalama ve vergilendirme sürecinin verimliliğini ve doğruluğunu artırırken, Bölünmüş Faturalama özelliğimiz işlemlerin ürün türü, teslimat tarihi veya müşteri konumu gibi farklı kriterlere göre birden fazla faturaya bölünmesini sağlar

2.5 Ek hüküm ve koşullar

Microsoft Birleşik Destek hizmetleri aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara göre verilir.

- Temel Paket reaktif hizmetler, atanmış destek personelinizin konumlarına uzaktan sağlanır. Tersi yazılı olarak belirtilmiş olmadıkça tüm hizmetler, İş Emrinizde listelenen ülkedeki yerinize uzaktan sağlanır.
- Temel Paket reaktif hizmetler İngilizce olarak ve mümkün olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Yazılı olarak başka bir şekilde mutabık kalınmamışsa, tüm diğer hizmetler, hizmetleri sağlayan Microsoft hizmetlerinin bulunduğu yerde konuşulan dilde veya İngilizce olarak sağlanır.
- Bir İş Emrinde, bu Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri Açıklamasının bir Ekinde başka bir şekilde ifade edilmedikçe veya <http://serviceshub.microsoft.com> adresli Microsoft Premier Çevrimiçi web sitesinde özellikle hariç tutulmadıkça, Microsoft tarafından <http://microsoft.com/licensing/contracts> adresinde (veya Microsoft'un belirttiği ve bunun ardılı olan başka bir sitede) zaman zaman yayınlanan Ürün Koşullarında belirtilen ve beyan edilen kayıtlı lisanslara ve sözleşmelere ve/veya İş Emrinizin Ek A'sındaki ödeme hesabı kimliğine göre satın almış olduğunuz, ticari olarak piyasaya sürülmüş, genel olarak kullanıma sunulan Microsoft yazılımları ve Çevrimiçi Hizmetlerin tüm sürümleri için destek sağlamaktayız.
- İlişikteki bir ekte tersi belirtilmiş olmadıkça, ön sürüm ve beta ürünleri için destek sağlanmaz.

- Bir Destek İş Emri Süresi içinde ve bunun bir parçası olarak satın alınan ek hizmetler de dahil olmak üzere tüm hizmetler, ilgili İş Emrinin Süresi içerisinde kullanılmazsa geçerliliğini yitirir.
- Hizmetlerin planlanması, kaynakların uygunluğuna bağlıdır ve minimum düzeyde kayıt yapılmamışsa atölye çalışmaları iptal edilebilir.
- Talebiniz üzerine sorunları analiz etmek için sisteminize uzaktan bağlantıyla erişebiliriz. Personelimiz yalnızca tarafınızca yetki verilmiş olan sistemlere erişecektir. Uzaktan bağlantı yardımını kullanmak için, bize uygun erişimi ve gerekli donanımı sağlamanız zorunludur.
- Bazı hizmetler, müşteri verilerinizi depolamamızı, işlememizi ve bunlara erişmemizi gerektirebilir. Bunu yaptığımızda, veri koruma ilkeleri ve süreçlerimize uyan Microsoft onaylı teknolojiler kullanırız. Microsoft tarafından onaylı olmayan teknolojiler kullanmamızı isterseniz, müşteri verilerinizin bütünlüğünden ve güvenliğinden yalnızca sizin sorumlu olduğunuzu ve Microsoft'un, Microsoft tarafından onaylı olmayan teknolojileri kullanımıyla bağlantılı hiçbir sorumluluk üstlenmediğinizi anlar ve kabul edersiniz.
- *Önceden planlanmış bir hizmetin iptal edilmesini talep ederseniz, iptal, geçerli olduğu durumlarda söz konusu hizmetin tam iadesi için en az 14 gün önceden yapılmalıdır.*
- *Önceden planlanmış hizmetin 6 ila 13 gün önceden iptal edilmesi, hizmet maliyetinin %50'si kadar bir maliyete neden olacaktır.*
- *Önceden planlanan hizmetten 5 gün veya daha az bir süre önce yapılan herhangi bir iptal, söz konusu hizmet maliyetinin tam maliyetinden (%100) sorumlu olacaktır*
- Ek hizmet satın alırken sunumu hızlandırmak için hizmet sunumu yönetiminin eklenmesini isteyebiliriz.
- Bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir hizmet türüyle değiştirmek isterseniz, mümkünse ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya vardıysanız, eşit değeri alternatif bir hizmete uygulayabilirsiniz.
- Ek hizmetlerin tamamı ülkenizde sunulmayabilir. Ayrıntılar için lütfen hizmet sunum kaynağınızla iletişime geçin.
- Bize erişim sağladığınız, Microsoft'a ait olmayan kodun sadece sahip olduğunuz kod olduğunu kabul etmekteyiz.
- Hizmetler, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğeleri, size veya Microsoft'a ait olan kodla ilgili tavsiyeleri ve rehberliği veya diğer destek hizmetlerinin doğrudan sağlanmasını içerebilir.
- Reaktif hizmetler sağlarken Microsoft, örnek kod dışında herhangi bir türde kod sağlamaz.
- Destek hizmetlerinin ifasında Microsoft tarafından sağlanan herhangi bir kodun uygulanmasıyla ilişkili tüm riskleri üstleneceksiniz ve Microsoft ortamınızda veya herhangi bir başka dağıtımda tamamen veya kısmen destek hizmetlerinin ifasında Microsoft tarafından sağlanan kodla ilişkili tüm testlerden, kontrollerden, kalite güvencesinden, yasal, düzenleyici veya standartlara uygunluktan, bakımdan, dağıtımdan ve diğer uygulamalardan sorumlu olacaksınız.
- Satın alınan hizmetler için platforma ilişkin asgari gereksinimler bulunabilir.
- Hizmetler müşterilerinize sağlanamayabilir.

- Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve yaşam harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.
- GitHub Destek Hizmetleri, Microsoft Corporation'ın tamamına sahip olduğu bir bağlı kuruluşu olan GitHub, Inc. tarafından sağlanır. İş Emrinizdeki aksine hükümlere bakılmaksızın, https://aka.ms/github_privacy adresinde bulunan GitHub Gizlilik Bildirimi ve https://aka.ms/github_dpa adresinde bulunan GitHub Veri Koruma Eki ve Güvenlik Eki, GitHub Destek Hizmetlerini satın almanız için geçerli olacaktır.
- Kullanıcılarınıza ürün ve özelliklere ilişkin bilgileri güvenlik güncellemeleri, haber bültenleri, bloglar, güvenlik brifingleri, hizmet iletişimleri ve benzer belgeler olarak tanımlanan materyaller aracılığıyla geçerli ve aktif bir şirket e-posta adresine gönderebileceğimizi kabul ediyorsunuz. Kullanıcılarınız, bu tür iletişimleri tercih dışı bırakmak için uygun mekanizmaya sahip olacaktır.
- İlgili Eklerde ilave ön koşullar ve varsayımlar belirtilebilir.

2.6 Sorumluluklarınız

Microsoft Birleşik Destek hizmetlerinin avantajlarının en uygun hale getirilmesi, ilgili tüm Eklerde ifade edilenlere ilave olarak, aşağıdaki sorumlulukları yerine getirmenize bağlıdır. Aşağıdaki sorumlulukların yerine getirilmemesi, hizmetin gecikmesine neden olabilir:

- Ekibinize liderlik yapmaktan sorumlu olacak bir destek hizmetleri yöneticisi belirleyeceksiniz. Bu yönetici tüm destek faaliyetlerinizi ve destek olayları taleplerinizin bize iletilmesi için olan iç süreçleri yönetecektir.
- Çok ülkeli Destek Hizmetleri satın alırsanız Ana Bilgisayar Destek Konumunuz için yerel ekibinize liderlik yapmaktan ve tüm destek faaliyetlerinizin ve destek olayları taleplerinizin bize iletilmesi için iç süreçleri yönetmekten sorumlu bir destek hizmetleri yöneticisini ismiyle belirlemeniz gerekecektir. Ayrıca, diğer Destek Konumlarında bir destek hizmetleri yöneticisini ismiyle belirlemeniz gerekebilir.
- Microsoft destek web sitesi üzerinden ya da telefonla destek istekleri oluşturmaktan sorumlu belirli reaktif destek irtibat kişilerini ihtiyaç oldukça görevlendirebilirsiniz. Bulut tabanlı hizmetlerinizin bulut yöneticileri, ilgili destek portalları üzerinden bulut destek istekleri de gönderebilir.
- Çevrimiçi hizmetler destek istekleri için Bulut yöneticileri, bulut tabanlı hizmetleriniz için, destek isteklerini ilgili çevrimiçi hizmet destek portalı aracılığıyla göndermelidir.
- Bir hizmet isteği gönderirken reaktif destek ilgili kişileriniz karşılaştığınız sorunu temel olarak anlamalı ve Microsoft'un sorunu teşhis edip ilgili birimlerle paylaşmasına yardım etmek için sorunu çoğaltma kabiliyetine sahip olmalıdır. Bu irtibatlar aynı zamanda sistem sorunlarını çözmek ve Microsoft'un hizmet isteklerini analiz edip çözüme kavuşturmasına yardımcı olmak üzere desteklenen Microsoft ürünleri ve Microsoft ortamınız hakkında da bilgi sahibi olmalıdır.
- Bir hizmet talebinde bulunurken, reaktif destek personelinizden bizim tarafımızdan talep edilen problem belirleme ve çözüm faaliyetlerini yerine getirmeleri istenebilir. Bunlar arasında, ağ izlemelerinin gerçekleştirilmesi, hata mesajlarının yakalanması, yapılandırma bilgilerinin toplanması, ürün yapılandırmalarının değiştirilmesi, yazılımın yeni sürümlerinin ya da yeni bileşenlerin kurulması veya süreçlerin değiştirilmesi yer alabilir.

- Hizmetlerin kullanımını, satın aldığınız hizmetlere bağlı olarak planlamak için bizimle birlikte çalışmayı kabul etmektedir.
- İş Emrinizde atanan ismi belirtilmiş kişilerde yapılan değişiklikleri bize bildirmeyi kabul edersiniz.
- Verilerinizi yedeklemekten ve yıkıcı hatalardan kaynaklanan kayıp veya değiştirilmiş dosyaların tekrar oluşturulmasından siz sorumlusunuz. Yazılım ve verilerinizin bütünlüğünü ve güvenliğini sağlamak için gerekli prosedürleri uygulamaktan da Siz sorumlusunuz.
- Mümkün olduğunda, size hizmetlerle ilgili olarak zaman zaman sunacağımız müşteri memnuniyeti araştırmalarına yanıt vermeyi kabul etmektedir.
- Çalışanlarınız veya yüklenicilerinizden kaynaklanan tüm seyahat ve harcamalardan Siz sorumlu olacaksınız.
- Hizmet sağlama kaynağınız sizden satın aldığınız hizmete yönelik diğer sorumlulukları gerçekleştirmenizi isteyebilir.
- Bu desteğin bir parçası olarak bulut hizmetlerini kullanırken ilgili çevrimiçi hizmeti satın almalısınız ya da mevcut bir aboneliğiniz ya da veri planınız olmalıdır.
- Proaktif hizmetler ve gelişmiş hizmet ve çözüm taleplerini, gerekli veya ilgili tüm verilerle birlikte, geçerli İş Emrinin sona erme tarihinden en fazla 60 gün önce göndermeyi kabul ediyorsunuz.
- Yerinde bulunması gereken hizmet sağlama ekibimize, dahili sistemlerinize ve teşhis araçlarınıza erişime ek olarak makul telefon ve yüksek hızlı internet erişimi sağlamayı kabul etmektedir.

© 2023 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. Bu materyallerin, Microsoft Corp.'un açık yetkilendirmesi olmadan herhangi bir şekilde kullanımı veya dağıtımı kesinlikle yasaktır.

Microsoft ve Windows, Microsoft Corporation şirketinin Birleşik Devletlerde ve/veya diğer ülkelerde kayıtlı ticari markalarıdır.

Burada adı geçen gerçek şirket ve ürün adları, ayrı ayrı sahiplerinin ticari markaları olabilir.