

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri Tanımı (USSD)

Temmuz 2021

İçindekiler

1	Bu belge hakkında	3
2	Destek hizmetleri	4
	2.1 Nasıl Satın alınmalı	4
	2.2 Hizmetlerin tanımı	5
	2.2.1 Proaktif hizmetler	5
	2.2.2 Reaktif hizmetler	9
	2.2.3 Hizmet yönetimi	12
	2.3 Gelişmiş hizmetler ve çözümler	14
	2.3.1 Atanmış Destek Mühendisliği.....	14
	2.3.2 Hızlı Yanıt.....	15
	2.3.3 Azure Etkinlik Yönetimi	16
	2.3.4 Microsoft Office 365 Engineering Direct	17
	2.3.5 Geliştirici Desteği.....	18
	2.3.6 Kritik Görev Desteği	18
	2.4 Çok ülkeli Destek	18
	Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış.....	18
	Nasıl Satın Alınmalı	18
	Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları	19
3	Ek hüküm ve koşullar.....	20
4	Sorumluluklarınız	22

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.

Öge	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 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 Ödenenizin tahsisi için aşağıdaki koşullar geçerlidir:

- Esnek Ödeneğinizin %20'sine kadar olan kısmı Proaktif Krediler veya Özel Proaktif hizmetlerin satın alınması için kullanılabilir.
- Esnek Ödenek, burada tanımlandığı şekilde Hizmet Sağlama Yönetimi hizmetleri için kullanılamaz.
- Esnek Ödenek ile satın alınan tüm gelişmiş hizmetler ve çözümler, geçerli İş Emrinin Süresi boyunca kullanılmazsa kaybedilir.
- Mevcut tüm Esnek Ödenekler sözleşme imzalandığı zamana göre tahsis edilmelidir, 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.

2.2.1 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.

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	+

+ - 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.

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 Değerlendirmeyle 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 kullanılmayabilir.

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 almanızla 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	+

+ - 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 değerlendirmesi sağlayan özelleştirilmiş bir hizmet. Bu hizmet, müşteri ortamına ve iş hedeflerine uygun bir plan ve teknik kılavuz içerebilir.

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.

2.2.2 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.

Reaktif hizmet türleri	
Danışmanlık Desteği	✓
Sorun Çözme Desteği	✓
Reaktif Destek Yönetimi	✓
Uzatılmış Düzeltme Desteği	✓
Tesis Yerinde Destek	+
Temel Neden Analizi	+
Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi	+
Siber Güvenlik Destek Hizmetleri	+

✓ - 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 yanıt süreleri, aşağıdaki olay yanıt tablolarında ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

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
Aciliyet 1	Azure bileşenleri ¹	-
Kritik iş sistemi çöktü:	15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı	Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim
Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi.	Diğer tüm ürünler ve hizmetler - Bir saat veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı	7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi ³
Anında ilgilenilmeyi gerektirir	Kritik durum kaynağı ² atanması İşyerinizdeki kaynaklar, 24 saat sonra, müşterinin onayıyla 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba ³ Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim	Hızlı erişim ve müdahale Telefonla veya internetten bildirim
Aciliyet A	İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi	7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi ³
Kritik iş sistemi bozuldu:	Kritik durum kaynağı ² atanması	Hızlı erişim ve müdahale
Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması	7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba ²	Telefonla veya internetten bildirim
Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir		

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<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>İki iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir⁴</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> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet C</p> <p>İş üzerinde hafif etki:</p> <p>Hizmetler çok az bozularak ya da hiç bozulmayarak önemli derecede sürüyor</p> <p>Dört iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir⁴</p>	<p>İlk çağrı ya dört saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi⁴</p>	<p>Servis talebi sahibine ilişkin doğru ilgili kişi bilgisi</p> <p>24 saat içinde yanıt</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>

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 yönlendirmek üzere yardımdır.

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 Teslim 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 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.

Genişletilmiş Düzeltme Desteği: Genişletilmiş Düzeltme Desteği, <http://support.microsoft.com/lifecycle> adresinde Politika tarafından tanımlanan Sabit Yaşam Döngüsünün Genişletilmiş Destek Aşamasına girmiş belirli Microsoft yazılımları için güvenle ilgili olmayan düzeltmeleri talep etmenizi sağlar. Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Genişletilmiş Düzeltme Desteği kullanılabilirliği, aşağıdaki ürünlerle/ürün gruplarıyla sınırlıdır:

- Uygulamalar: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Sunucu: Exchange Sunucu, SQL Sunucu, System Center (Yapılandırma Yöneticisi hariç), Windows Sunucu
 - Sistemler: Windows istemcisi, Windows Embedded İşletim Sistemleri
- Belirli ürün sürümleri için güvenlikle ilgili olmayan düzeltme kullanılabilirliği hakkında en güncel bilgiler için, ürün yaşam döngüsü notlarını buradan denetleyin.
 - Güvenlikle ilgili olmayan düzeltme taleplerinizi yanıtlamak için ticari olarak makul tüm çabayı göstermemize rağmen, bir düzeltmenin oluşturulmadığı veya sağlanamadığı durumlar olabileceğini kabul etmekteyiz.
 - Düzelticiler, size özel sorunlara yönelik olarak tasarlanmışlardır ve gerileme testinden geçirilmemişlerdir.
 - Düzeltmeler, yazılı onayımız olmadan bağlı kuruluş olmayan üçüncü kişilere dağıtılamaz.
 - İngilizce dışındaki sürümler için düzeltme sunum süreleri değişiklik gösterebilir ve yerelleştirme ücretleri uygulanabilir.
 - Ek özellikler, işlevsellik, güncelleştirmeler veya tasarım değişiklikleri sağlamayacağız. Sadece, seçili ürünün çökmesine, veri kaybetmesine veya ürünün belgelerinde yer alan işlevselliğinden herhangi başka bir şekilde önemli sapma göstermesine neden olan sorunları ele alacağız.

Yerinde Destek: Yerinde reaktif destek, yardımın kendi yerinizde verilmesini sağlar. Bu hizmet, Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır ve her bir yerinde ziyaret için ayrı ek ücret gerektirir.

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.

Siber Güvenlik Destek Hizmetleri: Hem reaktif hem de proaktif senaryolar kapsamında siber güvenlikle ilgili özel yardım sağlar ("Siber Güvenlik Hizmetleri"). Bu hizmetler, hedefli siber saldırı riskini azaltmaya, güvenlik krizi durumlarına daha iyi hazırlanmaya veya aktif bir güvenlik ihlalinin soruşturulmasına ve kontrol altına almaya yardımcı olur. Siber Güvenlik Hizmetleri, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sağlar ve İş Emrinizde atıfta bulunulan Ekte tanımlanan ek bir ücret karşılığında kullanılabilir.

2.2.3 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	+
Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi Geliştirici	✓ 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.

Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi Geliştirici: 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 kaynaklar uzaktan ya da bulunduğunuz konumda işletilecektir. Bu hizmet ayrıca Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır.

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
Atanmış Destek Mühendisliği	+
Hızlı Yanıt	+
Azure Etkinlik Yönetimi	+
O365 Engineering Direct	+
Geliştirici Gelişmiş	+ ¹
Kritik Görev Desteği	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

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

2.3.1 Atanmış Destek Mühendisliği

Atanmış Destek Mühendisliği (DSE): DSE hizmetleri önceden tanımlı sunumlar olarak ya da kapsam dahilinde proaktif hizmetleri sunmak için kullanılabilen özel blok saatler olarak satın alınabilir.

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

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

DSE 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 edileceklerin (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

DSE nasıl satın alınmış olursa olsun, kaynaklar, başlatma toplantısında tarafların sözleşmesine dayalı olarak tahsis edilir, önceliklendirilir, atanır ve hizmet planınızın bir parçası olarak belgelenir.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

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

2.3.2 Hızlı Yanıt

Hızlı Yanıt: Hızlı Yanıt, destek olaylarını teknik uzmanlara yönlendirerek ve gerektiğinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine eskalasyon yolu 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 mühendis ekibinin oluşturduğu bir Hızlı Yanıt desteğine doğrudan yönlendirilecektir. Bu ekibin dağıtımınız hakkında temel bilgiye sahip olması için, temel Azure dağıtım ve veritabanı topolojisinin yanı sıra uygunsa ölçekleme ve yük dengeleme planları hakkında belgeleri sağlamanız gerekir. 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, Azure İletişim Hizmetleri veya Faturalama ve Abonelik Yönetimi'ni kapsamaz.

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

Hızlı Yanıt Ciddiyet ve durumu	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>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>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	

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

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

2.3.3 Azure Etkinlik Yönetimi

Microsoft Azure Etkinlik Yönetimi ("AEM"), kritik müşteri etkinliklerinden önce, bunlar sırasında ve sonrasında ("Etkinlik") gelişmiş destek sağlar. Kritik bir olay, en yüksek düzeyde hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektiren yüksek iş etkisi ve/veya müşteri için en yüksek talebin olduğu dönem olarak tanımlanır. Etkinlikler, etkinlikten en az 8 hafta önce müşteri başarı hesap yöneticinizle onaylanmalıdır.

AEM, temel Microsoft Azure hizmetlerini kullanan etkinlikleri destekler. Çözümün ayrıntıları ve hangi Azure hizmetlerinden yararlandığı, değerlendirme girdisi olarak fiili olaydan önce ancak en geç olmamak üzere AEM ekibiyle paylaşılmalıdır.

Etkinlik Öncesi etkinliklerin bir parçası olarak, AEM ekibi:

- Çözümünüzü değerlendirir ve onu tanıır
- Çalışma süresini ve kararlılığı etkileyen olası sorunları ve riskleri belirler
- Dayanıklılık açısından arzu edilen sonuçları belirler
- Çözüm için hizmet sağlama planını geliştirir ve güncel tutar

AEM destek ekibi, Etkinlik Gününde çözüm kullanılabilirliğini veya performansını etkileyebilecek sorunları gidermek için önerilen ve gerekli eylemlerin bir listesini sağlayacaktır.

Etkinlik sırasında, AEM ekibi Etkinliğin ayrıntılarının farkında olacak ve çözümü etkileyen sorunları çözmeye hazır olacaktır.

Etkinlikten iki hafta önce, Etkinlik sırasında ve Etkinlikten bir hafta sonra çözüm için Sorun Çözüm Desteği 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>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 Azure hizmetleri için Microsoft bünyesinde bulut işlemleri ekiplerine hızlı iletim²</p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum yöneticisinin atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</p>	<p>Azure Hizmetleri için, müşteri başarı hesap yöneticiniz tarafından belirlenen önceden tanımlanmış bir şablon kullanarak, etkinlik hizmeti istekleri Microsoft Azure portalı üzerinden çevrimiçi olarak iletilmelidir</p> <p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</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>	<p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>

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

² AEM Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur

*Olaydan önce ve sonra gönderilen Sorun Çözüm Desteği, Aciliyet B olarak ele alınacaktır.

Olaydan sonra çözümünüz için tüm Aciliyet 1 ve Aciliyet A olaylarının kök neden analizini talep edebilirsiniz. Uygun olan yerlerde, sorunların gelecekte nasıl önlenebileceğine dair tavsiyelerde bulunacağız.

2.3.4 Microsoft Office 365 Engineering Direct

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.

2.3.5 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 teknik destek sunar. Destek sözleşmenizin bir parçası olarak aşağıdaki geliştirici çözüm satın alınabilir:

Geliştirici Gelişmiş: Geliştirici Gelişmiş 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.

2.3.6 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, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sağlar; ek bir ücret karşılığında verilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.

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 sözleşmesi yaptığınız Destek Konumudur. Aksi belirtilmedikçe, burası, atanan müşteri başarı hesap yöneticinizin birincil konumu olacaktır.
- **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, aşağıdaki durumlar haricinde, Ana Bilgisayar dahil olmak üzere Ana Bilgisayar dışındaki konumlara uzaktan sağlanabilir:
 - **Yerinde Destek:** Önceden satın alınan reaktif yerinde destek hizmetleri, İstisna Ülkeler dışında İş Emrinizde belirtildiği şekilde Destek Konumları için kullanılabilir.

- Bir "Ciddiyet 1" Sorun Çözümü Destek durumu sırasında, önceden satın alınan Yerinde Destek kaynakları belirlenmiş ve belirlenmemiş Destek Konumlarına gönderilebilir.
- **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 ("+" ile gösterilenler) kullanılabilirliği aşağıdaki gibidir:

- **Proaktif Hizmetler**
 - Miktarı İş Emrinizde gösterilecek ve İstisna Ülkeler dışında İş Emrinizde belirlenen Destek Konumlarında kullanılacak Proaktif Hizmetler için uygun olabilirsiniz.
- **Bakım Hizmetleri – Kök Neden Analizi:** Satın alınan hizmetler, belirlenen Destek Konumlarındaki personel tarafından kullanılabilir.
- **Destek Teknolojisi Danışmanı (STA):** STA hizmetleri, İstisna Ülkeler dışında İş Emrinizde belirlenen Destek Konumlarında kullanılabilir ve kaynak kullanılabilirliğine tabidir.
- **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.

- **Fatura Düzenleme:** Aksi belirtilmedikçe, İş Emrinizde belirtilen tüm Destek Konumları için tüm Hizmetler dahil olmak üzere, ödenmesi gereken tutar için tek bir fatura düzenlenir. Vergiler, Microsoft İmza Yetkilisi ve Ana Bilgisayar Konumunuzun değerlendirilmesini temel alacaktır. Müşteri, ödenmesi gereken ek vergilerden tek başına sorumlu olacaktır.
- **Fatura Düzenlemeye İlişkin Özel Durumlar:** Hindistan Cumhuriyeti, Çin Halk Cumhuriyeti, Çin Cumhuriyeti (Tayvan), Çin Cumhuriyeti (Hong Kong), Kore Cumhuriyeti, Japonya, Yeni Zelanda, Makau ve Avustralya'da (**tüm İstisna Ülkeler**) teslim satın alınan hizmetlerin her birinin, bu Destek Konumunda teslim edilecek Hizmetleri listeleyen ayrı bir İş Emri olmalıdır. Hizmetler ilgili Destek Konumuna faturalandırılır ve geçerli yerel vergiyi içerir.

3 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, ticari olarak piyasaya sürülmüş, genel olarak kullanıma sunulan ve satın aldığınız 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.

- Daha önce planlanmış bir hizmetin iptal edilmesini talep ederseniz, iptalin veya yeniden planlamanın teslimatın ilk gününden 14 günden daha kısa bir süre önce bildirilmesi durumunda Microsoft, hizmet fiyatının yüzde 100'üne kadar bir iptal ücreti kesebilir.
- 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.
- Yazılım Güvencesi Avantajlarına ilişkin 24x7 Sorun Çözme Desteği Olayları (SA PRS Olayları veya "SAB"), (Microsoft tarafından karar verilecek) eşdeğer bir bedele dönüştürülebilir ve Temel Paket desteğinin, Atanmış Destek Mühendisliğinin (DSE) uygun bileşenlerinin ve/veya Gelişmiş hizmet ve çözümlerin uygun bileşenlerin ücretlerine yönelik olarak kullanılabilir. Geçerli olduğu hallerde teslimat yönetimi kaynağınız söz konusu bedelleri ve ücretleri onaylayabilir. İş Emrinizde belirtildiği gibi Destek Başlangıç Tarihinden ve/veya çok yıllık Destek yıllık yıl dönümü tarihinden 30 gün sonra bu türden dönüşümler için üstlendiğiniz her türlü SAB açığına eşdeğer bedeli size fatura edebiliriz. Yazılım Güvencesi Avantajları, burada belirtilen şartlar ve Ürün Koşulları'nın Ek B'si dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Ürün Koşulları'nın koşullarına tabidir. Daha fazla bilgi www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits adresinde mevcuttur, örneğin, Şubat 2023'den itibaren, Temel Paketin uygunluğunu veya sizin destek sözleşmenizin uygunluk bileşenlerini etkileyecek ve eşdeğer olay değerinde düzeltmelerle sonuçlanabilecek Sorun Çözüm Desteği avantajında yapılan değişiklikler gibi.
- 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.
- Müşteri, destek hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde sağlanan herhangi bir kodun uygulanması ve korunması ile ilgili tüm sorumluluk ve riskleri üstlenecektir.
- 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.
- Satın alınan tüm 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.
- **Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi** - Müşteri, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğeleri aşağıdaki amaçlarla kullanmamalıdır (ve kullanma lisansına sahip değildir):

- kanun, düzenleme, kararname veya hüküm tarafından yasaklanan bir şekilde;
- başkalarının haklarını ihlal etmek üzere; veya
- Hizmetin bozulmasının herhangi bir kişinin ölümüne veya ciddi şekilde yaralanmasına ya da ciddi fiziksel veya çevresel zarara yol açabileceği herhangi bir uygulamada veya durumda kullanamazsınız.

Yüksek Riskli Kullanım

UYARI: Modern teknolojiler yeni ve yenilikçi şekillerde kullanılabilir ve Müşteri bu teknolojilerin özel kullanımının güvenli olup olmadığını değerlendirmelidir. Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögeler, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögenin kesintiye uğraması, kusuru, hatası veya diğer arızalarının herhangi bir kişinin ölümüne veya ciddi şekilde yaralanmasına yol açabileceği veya fiziksel veya çevresel hasar ile sonuçlanabileceği herhangi bir kullanımı desteklemek üzere tasarlanmamıştır veya bu amaçla kullanılamaz (topluca "Yüksek Riskli Kullanım"). Buna göre Müşteri, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögelerin herhangi bir kesintisi, kusuru, hatası veya başka bir şekilde arızalanması durumunda, genel olarak veya belirli bir sektör için, insanların, mülkün ve çevrenin güvenliğinin makul, uygun ve yasal bir seviyenin altına düşürülmeyeceği şekilde Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögeleri tasarlamalı ve uygulamalıdır. Müşterinin Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögeleri Yüksek Riskli Kullanımının riski kendine aittir. Müşteri, Microsoft'un Hizmetle İlgili Teslim Edilebilir Ögelerin, kusursuz sorumluluk temelinde bulunan veya Müşterinin şartnamelerine uygun olarak Hizmetle İlgili Teslim Edilebilir Ögelerin tasarlanmasında veya sağlanmasında ihmalkar olduğu iddiaları da dahil olmak üzere, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Ögelerle ilişkili Yüksek Riskli Kullanımdan kaynaklanan tüm iddialarla bağlantılı olarak Microsoft'u tüm zararlar, maliyetler ve avukatlık ücretleri karşısında savunacağını, bunları tazmin edeceğini ve bunlara karşı zarar görmemesini sağlayacağını kabul eder. Yukarıda belirtilen tazminat yükümlülüğü, Müşterinin Sözleşmesinde belirtilen herhangi bir savunma yükümlülüğüne ektir ve bu tür sözleşmelerde yer alan herhangi bir sorumluluk sınırlamasına veya hariç tutulmasına tabi değildir.

- İlgili Eklerde ilave ön koşullar ve varsayımlar belirtilebilir.

4 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 etmektesiniz.
- 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 etmektesiniz.
- 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 etmektesiniz.

© 2021 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.