

# Microsoft Kurumsal Hizmetler

## Destek ve Danışmanlık Hizmetleri Tanımı

Ekim 2021

# İçindekiler

1	Bu belge hakkında .....	2
2	Microsoft Profesyonel Hizmetler .....	3
	<b>2.1 Planlama hizmetleri</b> .....	3
	<b>2.2 Uygulama hizmetleri</b> .....	3
	<b>2.3 Bakım hizmetleri</b> .....	3
	<b>2.4 Optimizasyon hizmetleri</b> .....	3
	<b>2.5 Eğitim hizmetleri</b> .....	3
3	Danışmanlık hizmetleri.....	4
	<b>3.1 Nasıl satın alınmalı</b> .....	4
	<b>3.2 Özel danışmanlık hizmetleri</b> .....	4
	<b>3.3 Paketli danışmanlık hizmetleri</b> .....	5
	<b>3.4 Hizmetlerin Tanımı</b> .....	5
	Planlama hizmetleri.....	5
	Uygulama hizmetleri.....	7
	Optimizasyon hizmetleri .....	7
	<b>3.5 Sorumluluk sınırları</b> .....	7
	<b>3.6 Sorumluluklarınız</b> .....	8
4	Destek hizmetleri .....	9
	<b>4.1 Nasıl satın alınmalı</b> .....	9
	<b>4.2 Hizmetlerin tanımı</b> .....	10
	Proaktif hizmetler.....	10
	Reaktif hizmetler .....	14
	Hizmet yönetimi .....	19
	<b>4.3 Gelişmiş hizmetler ve çözümler</b> .....	21
	Atanmış Destek Mühendisliği .....	21
	Hızlı Yanıt .....	22
	Azure Etkinlik Yönetimi.....	23
	Microsoft Office 365 Engineering Direct.....	24
	Geliştirici Desteği .....	25
	Kritik Görev Desteği.....	25
	<b>4.4 Çok ülkeli Destek</b> .....	25
	Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış.....	25
	Nasıl Satın Alınmalı .....	25

Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları .....	26
<b>4.5 Ek hüküm ve koşullar</b> .....	<b>27</b>
<b>4.6 Sorumluluklarınız</b> .....	<b>29</b>

# 1 Bu belge hakkında

Microsoft Kurumsal Hizmetler Destek ve Danışmanlık Hizmetlerinin Tanımı, 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 Microsoft Profesyonel Hizmetler

Microsoft Profesyonel Hizmetler, teknoloji yatırımlarınızdan aldığınız iş değerini artırmanıza yardımcı olur. Bu hizmetler, teknolojinizin yaşam döngüsünün planlama, uygulama, bakım ve iyileştirme aşamalarında kullanılabilir ve şirket içi, bulut ve karma BT altyapınız için veri, taşınırılık, üretkenlik ve bilgi işlem çözümleri sunar. Microsoft, aşağıdaki kategorilerde proaktif hizmetler sunar:

### 2.1 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.

### 2.2 Uygulama hizmetleri

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

### 2.3 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.

### 2.4 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.

### 2.5 Eğitim hizmetleri

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

## 3 Danışmanlık hizmetleri

Kurumsal Hizmetler Danışmanlık hizmetleri (danışmanlık hizmetleri) müşterilerin BT yatırımlarından elde ettikleri değeri artıran çözümlerin planlanması, uygulanması ve benimsenmesiyle ilgili hizmetleri sunan proje tabanlı katılımlardır. Bu yükümlülükler dijital stratejiler, mimari, planlama, yükseltmeler, geçiş, dağıtım, uygulama geliştirme ve veri öngörü çözümleri alanlarında Microsoft ürün ve teknolojilerine dayalı hizmetleri kapsar.

### 3.1 Nasıl satın alınmalı

Danışmanlık hizmetleri proje tabanlı, kapsamlı özel yükümlülükler veya aşağıda açıklandığı gibi kapsamı önceden tanımlanmış paketli hizmetler olarak mevcuttur:

Hizmet	Tarif
Özel danışmanlık hizmetleri	Benzersiz çözümler için müşteriye özgü hizmetler kapsamı, zaman çizelgeleri ve/veya kilometre taşları ile özel bir katılım.
Paketli danışmanlık hizmetleri	Pek çok genel iş senaryosunu ele alan kapsamı tanımlanmış teslim edilebilir öğelerle bir katılım.

### 3.2 Özel danışmanlık hizmetleri

Mevcut özelleştirilebilir hizmet çözümleri aşağıda yer almaktadır. Kurumsal Hizmetler İş Emri (ESWO) veya İş Bildirimi (SOW), özelleştirilmiş danışmanlık hizmetlerinin kapsamı hakkında ayrıntılı bilgi verir.

**Uygulamalar ve Altyapı** – Bulut bilgi işlem, tüm kurumlar için dijital dönüşümün hayata geçirilmesinde hayati önem taşır.

Microsoft'un modern uygulama hizmetleri, uygulamaların modernizasyonu ve entegrasyonu sırasında ve tüm cihazlarda farklı kanallar üzerinden müşterilerle etkileşim kurulmasına yardımcı olmak üzere bulut teknolojisi kullanılırken düşük riskle değer katma süresini hızlandırmaya yardımcı olur.

Bulut Verimliliği Çözümleriyle kuruluşların iletişimi, işbirliğini artırma ve iş verisi sağlayacak müşteri ilişkilerini derinleşme deneyimlerini planlamalarına, uygulamalarına ve oluşturmalarına yardımcı oluyoruz. Bir yandan da kuruluşların Office 365 yatırımlarından değeri tam olarak almalarını sağlıyoruz.

**Veri ve Yapay Zeka (AI)** – Modern işletmelerin çekirdeğini, veriyi rekabet üstünlüğünü artıran yapay zekaya dönüştürme kabiliyeti oluşturur. Microsoft'un İş Verisi çözümleri, geliştiricilerin ve kuruluşların, İş ve BT kuruluşları için Azure Database Power BI, Office ve SQL Server gibi ürünleri kullanarak veriden yararlanmayı sağlayan çözümleri düşünme, uygulama ve destekleme noktasında kapsamlı bir yönetimle yapay zekaya odaklanmalarına yardım eder.

**İş Uygulamaları** – İlişki odaklı satış, yetenek ve çalışan süreçleri, operasyonlar ve müşteri hizmetleri gibi iş açısından kritik işlevlerin dijitalleşmesine katkı yaparken yapay zeka ve iş zekasını devreye sokarak bağlantılı bir veri ortamının bir parçası olan iş uygulamalarında yardım.

Microsoft, dijital zekayı her işe uygulayarak müşterilerin ilişkilerini gelire dönüştürmesine yardım etmek için Satış, Hizmet ve Pazarlamayı kapsayan Müşteri Bağlantısı için Microsoft Dynamics 365 danışmanlık hizmetlerini sunar. Microsoft Dynamics 365 Birleştirilmiş Operasyonlara yönelik

danışmanlık hizmetleri, müşterilerin operasyonlarını iyileştirerek ve küresel ölçekte gerçek zamanlı, veriye dayalı kararlar alarak büyümelerini hızlandırmaya yardım eder.

**Modern İşyeri** – Microsoft işyeri dönüşümünün bir parçası olarak, işletmenizdeki her uzmanın daha verimli olmalarını sağlayacak araçlara erişimlerini mümkün kılarken iş çevrenizin hızla ayak uydurmasına yardım edebilir.

Cihazlarımız ve Hareketlilik danışmanlığı hizmet sunularımız, işletmelerin ve BT liderlerinin, çalışanlar ve müşterilerle köklü ve verimli bağlantılar kuran kurum genelini kapsayan hareketlilik ve cihaz yönetimi stratejileri geliştirmelerine ve hayata geçirmelerine katkı yapar. Veri Merkezi ve Bulut Altyapısı Hizmetleri BT'nin, veri merkezlerini özel iş ihtiyaçlarına göre şekillendirilmiş stratejik iş varlıklarına dönüştürerek teknolojiyi, insanları ve süreçleri de entegre eder. Güvenlik ve

Kimlik hizmetleri sayesinde BT altyapısını, uygulamaları ve verileri iç ve dış tehditlere karşı korumaya yardımcı olan stratejiler ve çözümler sunuyoruz.

### 3.3 Paketli danışmanlık hizmetleri

Microsoft, Microsoft ürünlerine, teknolojisine ve süreçlerine ilişkin planlama, dağıtma ve uygulama ile ilgili deneyimlere dayalı çok sayıda ortak iş senaryosu için danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Aşağıda yer alan hizmetler, sabit bir süre ve ilişkili fiyat ile önceden tanımlı bir iş kapsamında sunulmaktadır.

### 3.4 Hizmetlerin Tanımı

#### Planlama hizmetleri

**Mimari Hizmetler:** Kılavuz bilgi, planlama ve düzeltme sunan çevrimiçi hizmetlerinizi benimseme hedeflerinizle ilgili bir değerlendirmedir. Bu değerlendirme, ekiplerinizin ve çevrenin çevrimiçi hizmetler mimarisindeki en iyi uygulamalara daha iyi adapte olmasına yardım eder.

**Dijital Danışmanlık Hizmetleri programı:** Dijital Danışmanlık Hizmetleri, Dijital Danışmanları sektörel ve işle ilgili uzmanlıkların yanı sıra kuruluşları dijital amaçlarına ulaşmaları için güçlendirmek üzere Microsoft'un deneyimleri ve yenilikçi stratejileri ile birleştirir. Dijital Danışmanlar, dijital işi kurmak için müşterilerle iş ortaklığı yaparak bir değişiklik programını teşvik eder.

Dijital Danışmanlık hizmetleri, bir yarı zamanlı veya tam zamanlı danışman ile yaklaşık 200, 400, 800 ve 1600 saatlik katılım paketleri olarak satın alınabilir. Microsoft hizmet sağlama ekibi, Microsoft Hizmet Mükemmeliyet Merkezlerinden kaynaklar dahil, içerik uzmanlığı ile teslimi tamamlar veya Microsoft teknolojileri hakkında önerilen uygulama tavsiyesi ve özel rehberlik sağlar.

Ayrıca, aşağıdaki Dijital Danışmanlık Hizmetleri katılım paketleri de mevcuttur:

**Dijital Danışmanlık Dijital Hazır paketler:** Katılım, müşterinin gelişmekte olan iş modellerinin bir parçası olarak dijital dönüşümü gerçekleştiren iş tasarımı ve değişiklik işlemine odaklı bir dijital danışman tarafından yönetilir.

**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.

**Çözüm Planlaması:** Microsoft teknoloji dağıtımlarının şirket binası içinde, bulut ortamında veya karma ortamlarda uygulama planlaması sürecinde size destek olan ve kılavuzluk eden

yapılandırılmış çalışmalardır. Ayrıca bu hizmetler istediğiniz sonuçlara uygun teknik çözümünüzün uygulanmasını planlamaya katkı yapacak Microsoft teknolojilerinizin tasarımının, güvenliğinin, BT operasyonlarının veya değişiklik yönetiminin değerlendirmesini de içerebilir. Hizmet sonuçlandığında, teknik değerlendirme ve çözüm uygulama planını içeren bir rapor alabilirsiniz.

**Geliştirici Araçları Dağıtım Planlama Hizmetleri (DTDPS):** Kuruluşlara, etkin Visual Studio dağıtımları planlamada yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu yükümlülükler, bir dağıtım planı ve Visual Studio'nun benimsenmesi için stratejiler geliştirmeye yardımcı olacak şekilde kullanılabilir.

**Herkese Açık Bulut İçin Azure Dağıtım Planlama Hizmetleri (AZDPS):** Eğitimler, tanıtımlar ve dağıtım planlaması içeren bir günden fazla süreli çalışmalardır. Azure depolama çözümlerini etkinleştirmeye, uygulamaları Microsoft Azure Altyapı Hizmetlerine geçirmeye, kuruluş mobilitesi uygulamaya, Microsoft Operations Management Suite'i uygulamaya veya Microsoft Azure sanal makinelerinde geliştirme ve test senaryolarını uygulamaya odaklanabilirler.

**Masaüstü Dağıtım Planlama Hizmetleri (DDPS):** Office 365, Office veya Windows'un nasıl dağıtılacağına odaklanan geniş bir dizi planlama aracı ve ön tanımlı çalışma etkinlikleri sunan dağıtım planlama hizmetleridir.

**Dynamics Dağıtım Planlama Hizmetleri (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM'yi (Müşteri İlişkileri Yönetimi), Dynamics CRM Online'ı uygulamak veya bu uygulamalara yükseltme yapmak veya Microsoft Dynamics AX ile bir ERP (Kurumsal Kaynak Planlaması) çözümü uygulamak için sunulan planlama hizmetleridir.

**Skype Kurumsal ve Exchange Dağıtım Planlama Hizmetleri (S&EDPS):** Kuruluşlara Skype Kurumsal veya Exchange dağıtımlarının planlanmasında yardımcı olmak için tasarlanan bu hizmetler, Microsoft Skype Kurumsal veya Microsoft Exchange'in mimari ve operasyonel yönleri için dağıtım planlaması sunar.

**Özel Bulut Yönetimi ve Sanallaştırma Dağıtım Planlama Hizmetleri (PVDPS):** Systems Center, Windows Server ve Hyper-V etkili dağıtımlarının planlanmasına yardımcı olmak üzere tasarlandı. Bu katılımlar, yükseltmeler, geçişler, yönetim ve görselleştirme dağıtımlarını hızlandırmak ve birleşik cihaz yönetiminin uygulanması için geniş kapsamlı planlama hizmetlerini sunar.

**SQL Server Dağıtım Planlama Hizmetleri (SSDPS):** Hizmetler, SQL Server'e yükseltme, SQL Server Business Intelligence dağıtımı ve SQL Server'a geçiş gibi etkinliklere odaklanan, bir günden fazla süreli çalışmalar şeklinde mevcuttur.

**SharePoint Dağıtım Planlama Hizmetleri (SDPS):** SharePoint ve SharePoint Online dağıtım planlamaları ile ilgili çalışmaların gerçekleştirilmesine odaklanan bu hizmetler arasında Office 365 FastTrack planlaması, Proje ve Portföy yönetimi (PPM) çözüm planlaması ve SharePoint dağıtım planlaması bulunabilir.

**Kullanıcı Deneyimi:** Görsel Senaryo Taslağı, Hareketli Grafik, Etnografik Araştırma, Kişisel Analiz ve Senaryo Analizi, UX Strateji ve Tasarım, Görsel Tasarım, UI Geliştirme, Kullanılabilirlik test etme ve Erişilebilirlik etkenleri alanlarına uzmanlık getirerek iş uygulamalarınız için bir kullanıcı deneyimi sağlayan hizmetler.



## Uygulama hizmetleri

**Proje Yönetişimi:** Başarılı bir şekilde teslim edildiğinden emin olmak için projeniz, programınız veya yükümlülüğünüz ile ilgili yönetim ve öngörü sağlayan bir hizmettir.

**Çözüm Mimarisi:** Çözümünüz için, Microsoft teknolojilerinin referans mimarilerini temel alan mimari ve tasarım sağlayan bir hizmettir.

**Çözüm Sağlama:** Çözümün geliştirilmesi, yapılandırılması, geçişi, yükseltilmesi ve dağıtılmasını da içeren, Microsoft teknolojilerini ve bunların müşterinin ortamlarına entegrasyonunu temel alan teknik uygulamalar sağlayan bir hizmettir.

## Optimizasyon hizmetleri

**Benimseme Hizmetleri:** Benimseme destek hizmetleri, kuruluşunuzun Microsoft teknolojisi satın alımınızla bağlantılı değışiklikleri farklılaştırma, izleme ve optimize etme becerisini değışlendirmenizde yardımcı olacak bir hizmetler paketi sağlar. Bu, değışimin 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.

**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.

**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.

## 3.5 Sorumluluk sınırları

Hizmet sunumlarımız, aşağıdaki sorumsuzluk beyanı ve sınırlamalara bağlıdır:

- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, sadece Microsoft teknolojilerini dağıtımınız ve kullanımınızla ilgili olup salt öneri ve rehberlik hizmetlerinden oluşmaktadır.
- Ürün lisansları danışmanlık hizmetlerine dâhil değildir ve ayrıca satın alınmalıdır.
- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, ürünün dağıtılması, sorun çözümü, onarım desteğı, Microsoft'a ait olmayan kaynak kodunun incelenmesi veya yukarıda açıklanan hizmetlerin ötesinde teknik ya da mimari danışmanlık konularını içermez.
- Microsoft'a ait olmayan kaynak kodlarına yönelik hizmetlerimiz, işlem dökümü veya ağ hareketlerinin izlenmesi gibi yalnızca ikili verilerin analiziyle sınırlıdır
- Microsoft Mimarlarının ve hizmet sağlama ekibi kaynaklarının yerinde ziyaretleri konusunda hemfikir kalınan ve bunlara ilişkin ödemelerin önceden yapılmadığı durumlarda, makul seyahat ve yaşam harcamaları size faturalanacaktır.
- GitHub Danışmanlık Hizmetleri, Microsoft Corporation'ın tamamına sahip olduğu bir bağlı kuruluşu olan GitHub, Inc. tarafından sağlanmaktadır. İş Emrinizdeki aksine hükümlere

bakılmaksızın, [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) adresinde bulunan GitHub Gizlilik Bildirimi ve [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) adresinde bulunan GitHub Veri Koruma Eki ve Güvenlik Eki, GitHub Danışmanlık Hizmetlerini satın almanız için geçerli olacaktır.

### 3.6 Sorumluluklarınız

Danışmanlık yükümlülüğü ilişkilerinin başarısı ve yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, aşağıdakiler de dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, sizin tüm süreç boyunca katılımınıza bağlıdır:

- Temsilcilerinizin, BT personelinizin ve donanım, yazılım, İnternet bağlanabilirliği ve ofis yeri dâhil kaynaklarınızın uygunluğu.
- Bilgileri, hizmet sağlama ekibi tarafından talep edildiğinde doğru ve eksiksiz şekilde zamanında sunmanız.
- Organizasyonunuz hakkındaki bilgilere erişim.
- Size atanmış sorumlulukların zamanında ve etkili bir şekilde tamamlanması.
- Yönetiminizin zamanında verilmiş kararları ve onayları.
- Çalışanlarınızın veya yüklenicilerinizin yaptığı seyahat giderleri ve harcamaların ödenmesi.

## 4 Destek hizmetleri

Microsoft Birleşik Destek Hizmetleri (destek hizmetleri), buluta yolculuğunuzu hızlandırmaya, BT çözümlerinizi optimize etmeye ve verimliliğin artırılmasına 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

### 4.1 Nasıl satın alınmalı

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

Öge	Açıklama
Temel Paket	<p>Kuruluşunuzda kullanılan Microsoft ürünlerini ve/veya Çevrimiçi Hizmetleri destekleyen proaktif, reaktif ve sağlama yönetimi hizmetlerinin birleşimi. Bu bölümde gösterildiği üzere Temel ("C"), Gelişmiş ("A") ve Performans ("P") Destek paketleri olarak sunulur.</p> <p>Temel Pakete dahil olan hizmetler bu bölümde "✓" ile temsil edilir.</p> <p>Temel Paketinize bağlı olarak İş Emrinizde listelenecek spesifik yerleşik Proaktif Hizmetlere hak kazanabilirsiniz. Sözleşmenin başlangıcından önce ya da hizmet sağlama planlamanızın bir parçası olarak bu hizmetleri saptamak için sizinle birlikte çalışacağız.</p>
Ek hizmetler	<p>İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize Proaktif hizmetler dahil ek destek hizmetlerini ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.</p>
Gelişmiş hizmetler ve çözümler	<p>Belirli bir Microsoft ürününü veya müşteri BT sistemini kapsayan destek hizmetlerini İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.</p>
Çok ülkeli destek	<p>Çok ülkeli Destek, İş Emrinizde (veya İş Emirlerinde) açıklandığı gibi birden çok Destek Konumunda destek sağlar.</p>

## 4.2 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.

### Planlama hizmetleri

Planlama hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Kavramın Kanıtı</b>		+	+

+ - 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 hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Yerleştirme Hizmetleri</b>		+	+

+ - 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 hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Talep Üzerine Değerlendirme</b>	✓	✓	✓
<b>Değerlendirme Programı</b>		+	+
<b>Çevrimdışı Değerlendirme</b>		+	+

Bakım hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Proaktif İzleme</b>		+	+
<b>Proaktif Operasyon Programları (POP)</b>		+	+
<b>Hizmet olarak Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (Hizmet olarak RAP)</b>		+	+

✓ - 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**

İyileştirme hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Benimseme Hizmetleri</b>			+
<b>Gelişme Odaklı Hizmetler</b>		+	+
<b>BT Hizmetleri Yönetimi</b>		+	+
<b>Güvenlik Hizmetleri</b>		+	+

+ - 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 hizmeti türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Talep Üzerine Eğitim</b>	✓	✓	✓
<b>İnternet Yayınları</b>	✓	✓	✓
<b>Gösterimli Görüşmeler (Chalk Talk)</b>		+	+
<b>Atölye Çalışmaları</b>		+	+

✓ - 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	Paket		
	C	A	P
<b>Özel Proaktif Hizmetler (Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmetleri)</b>		+	+
<b>Destek Teknolojisi Danışmanı</b>			✓
<b>Proaktif Hızlandırıcı</b>		+	+

+ - 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.

**Proaktif Hızlandırıcı:** Dağıtım risklerini ortadan kaldırma, kullanılabilirliği artırma veya çözüm performansını optimize etme hedeflerine dayalı olarak teknik veya iş sonuçları elde etmenize yardımcı olacak kapsamlı bir dizi etkinlikten oluşan Microsoft kaynak yönetimli hizmet. Microsoft kaynağı, programlı bir yaklaşım kullanarak uyum boşluğu analizi, işe alıştırma, optimizasyon, bilgi aktarımı, tasarım doğrulaması ve uygulama planı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, katılım için gereken etkinlik kümesini belirleyecektir.

Diğer Proaktif	Paket		
	C	A	P
<b>Proaktif Krediler</b>		+	+

**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.

Reaktif hizmet türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Danışmanlık Desteği</b>	✓	✓	✓
<b>Sorun Çözme Desteği</b>	✓	✓	✓
<b>Reaktif Destek Yönetimi</b>	✓	✓	✓
<b>Tesis Yerinde Destek</b>		+	+
<b>Temel Neden Analizi</b>		+	+
<b>Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi</b>		+	+
<b>Uzatılmış Düzeltme Desteği</b>	✓	✓	✓
<b>Siber Güvenlik Destek Hizmetleri</b>		+	+



✓ - 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 azaltabilen 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 önem derecesi düzeyinde değişiklik isteyebilirsiniz.

### Temel Destek Sağlanacak Olay Müdahalesi

Temel Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<b>Standart iş etkisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir</li> <li>Sekiz saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışma saatlerinde sekiz saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi<sup>1</sup></li> <li>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi<sup>1</sup></li> <li>İstek üzerine, 24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servis talebi sahibi hakkında doğru irtibat bilgisi</li> <li>24 saat içinde yanıt</li> <li>7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>İş üzerinde kritik etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için</li> </ul>

Temel Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	<ul style="list-style-type: none"> <li>devam edemez durumdadır</li> <li>Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> </ul>	uygun kaynakların tahsis edilmesi <sup>2</sup>

<sup>1</sup> İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

<sup>2</sup> Kesintisiz sorun çözüm çabalarını sürdürmeye yetecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, önem düzeyini 7x24'ten aşağıya çekmemiz gerekebilir.

### Gelişmiş Destek Sağlanacak Olay Müdahalesi

Gelişmiş Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<b>Standart iş etkisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir</li> <li>Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi<sup>1</sup></li> <li>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi<sup>1</sup></li> <li>İstek üzerine, 24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servis talebi sahibi hakkında doğru irtibat bilgisi</li> <li>24 saat içinde yanıt</li> <li>7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>İş üzerinde kritik etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</li> <li>Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>1 saat sonra kritik durum yöneticisinin atanması</li> <li>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>2</sup></li> <li>Değişiklik kontrolü yetkilisinde dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi</li> </ul>

<sup>1</sup> İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

<sup>2</sup> Sorun çözüm çabalarımızı sürdürmemize yetecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda hizmet saatlerini 7x24'ten aşağıya çekmemiz gerekebilir.

**Performans Desteği Sağlanacak Olay Müdahalesi**

Performans Desteği	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<b>Standart iş etkisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir</li> <li>Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi<sup>1</sup></li> <li>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi<sup>1</sup></li> <li>24x7 kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>İş üzerinde kritik etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</li> <li>30 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk çağrıya 30 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması</li> <li>İşyerinizdeki kaynaklar, 24 saat sonra, müşterinin onayıyla</li> <li>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>2</sup></li> <li>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme<sup>3</sup></li> <li>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstedığımız şekilde üst düzey yöneticilerinizle uygun iletişim</li> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>2</sup></li> <li>Hızlı erişim ve müdahale</li> </ul>

<sup>1</sup> İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

<sup>2</sup> Sorun çözüm çabalarımızı sürdürmemize yetecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, hizmet saatlerini 7x24'ten aşağıya çekmemiz gerekebilir

<sup>3</sup> Tüm destek konularında ya da tüm Microsoft Teknolojileri için mevcut değildir.

**Reaktif Destek Yönetimi:** Reaktif Destek Yönetimi, desteği zamanında yönlendirmek ve yüksek kalitede bir destek sunmak için destek olaylarının gözetimini sağlar. Hizmet Sağlama Yönetimi, tüm destek taleplerinin Reaktif Destek Yönetimi için kullanılacaktır. Aşağıda ilgili Temel Paket desteği için sunulan hizmetler verilmiştir:

**Temel Destek:** Standart ve kritik iş etkisi olan olaylar için hizmet, müşteri havuza alınan hizmet sunum kaynaklarına isteği doğrultusunda iş saatleri içinde hizmet sunulur. Bu kaynaklar, istendiğinde eskalasyon güncellemeleri de sunabilir.

**Gelişmiş Destek ve Performans Desteği:** Yukarıdaki Olay Müdahale tablolarına göre standart iş etkisi olan olaylar için hizmet, Microsoft kaynağına yapılan müşteri isteği doğrultusunda iş saatleri içinde sunulur. Bu kaynak aynı zamanda istenmesi halinde eskalasyon güncellemeleri de sunabilir. Kritik iş etkisi olan olaylar için gelişmiş bir eskalasyon süreci başlatılır ve Gelişmiş Destek ve Performans Desteği için 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 ilave Reaktif Destek Yönetimi Saatleri satın alabilirsiniz.

**Yerinde Destek:** Gelişmiş Destek ve Performans Desteği için 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 sorunun 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 saatlerinde hizmeti sağlayacaktır. Bu hizmet İngilizce olarak verilir ve uygun olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Bu hizmet Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır.

**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 genellikle ilgili olmayan düzeltmeleri talep etmenizi sağlar. Hizmette 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 sağlanmadığı 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 yerleştirme 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.

**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 ihlalini soruşturmaya 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.

## Hizmet yönetimi

Hizmet Teslimat Yönetimi (SDM) burada veya İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece destek hizmetlerinize dahildir ve satın aldığınız Temel Paket destek hizmetleriyle belirlenir. Ek hizmetleri veya gelişmiş hizmetleri ve çözümleri satın alırken ek teslimat yönetimi hizmetleri eklenecektir.

**Temel Destek:** SDM hizmetleri dijital olarak veya bir uzmanlar ekibi havuzundan sunulur.

**Gelişmiş Destek ve Performans Desteği:** SDM hizmetleri, yetkili bir müşteri başarı hesap yöneticisi tarafından dijital olarak sağlanır. Bu kaynak, uzaktan ya da konumunuzdan çalışabilir.

## Hizmet Sağlama Yönetimi kapsam ayrıntıları

Aşağıdaki SDM hizmetleri, satın alınan Temel Paketle belirlenir:

Hizmet sağlama yönetimi hizmet türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Müşteri Organizasyonu Etkinleştirme</b>	✓	✓	✓
<b>Microsoft Ürünü, Hizmeti ve Güvenlik Güncellemeleri Kılavuzu</b>	✓	✓	✓
<b>Program Geliştirme ve Yönetim</b>	✓	✓	✓

Hizmet sağlama yönetimi hizmet türleri	Paket		
	C	A	P
<b>Birleşik Destek Yerleştirme</b>	✓	✓	✓
<b>Bulut Başarı Programı</b>		✓	✓
<b>Yönetici İlişki Yönetimi</b>		✓	✓
<b>Hizmet Sağlama Yönetimi Eklentisi</b>		+	+
<b>Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi</b>		+	+

✓ - Temel Paketinin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

**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.

**Temel Destek:** Hizmetler, Temel Paket desteğinize dahil olan yetenekleri ve kuruluşunuzun satın alabileceği sınırlı ek hizmetlerden faydalanmanız için Microsoft tarafından önerilebilir.

**Gelişmiş Destek ve Performans Desteği:** 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 gerçekleştirilmiş değerini hızlandırmaya yönelik planlama ve teslimat hizmetleri dahildir.

**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.

### 4.3 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	Paket		
	C	A	P
<b>Atanmış Destek Mühendisliği</b>		+	+
<b>Hızlı Yanıt</b>		+	+
<b>Azure Etkinlik Yönetimi</b>			
<b>Microsoft Office 365 Engineering Direct</b>			
<b>Geliştirici Desteği</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Kritik Görev Desteği</b>		+	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

+<sup>1</sup> - Sınırlı bir maksimum miktara kadar satın alınabilecek ek hizmet.

#### 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 yardımcı 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.

### **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 hizmeti 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 uygunsuz 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, Faturalama ve Abonelik Yönetimi, Universal Print, Test base for M365, 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
<b>İş üzerinde kritik etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</li> <li>15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>1</sup></li> <li>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim<sup>2</sup></li> <li>Microsoft içerisinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</li> <li>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstedığımız şekilde üst düzey yöneticilerinizle uygun iletişim</li> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>1</sup></li> <li>Hızlı erişim ve müdahale</li> </ul>

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

<sup>2</sup> Hızlı Yanıt Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce ve Japonca olarak mevcuttur.

## 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\*.

Etkinlik Yönetimi	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<b>İş üzerinde kritik etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</li> <li>15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft Azure hizmetleri için Microsoft bünyesinde bulut işlemleri ekiplerine hızlı iletim<sup>2</sup></li> <li>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum yöneticisinin atanması.</li> <li>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>1</sup></li> <li>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</li> <li>Çözüm yapılandırmanız hakkında bilgi sahibi olan destek mühendislerinin katılımı. İlgili durumlarda, bu mühendisler etkinlik yönetimi sürecine yardımcı olabilir ve süreci kolaylaştırabilir</li> <li>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstedığımız şekilde üst düzey yöneticilerinizle uygun iletişim</li> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>1</sup></li> <li>Hızlı erişim ve müdahale</li> </ul>

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

<sup>2</sup> AEM Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur

\*Olaydan önce ve sonra gönderilen Sorun Çözüm Desteği, Standart iş etkisi aciliyeti olarak ele alınacaktır

Olaydan sonra çözümünüz için Kritik iş etkisi olaylarının kök neden analizini talep edebilirsiniz. Uygun olan yerlerde, sorunların gelecekte nasıl önlenebileceğine dair tavsiyelerde bulunacağız.

### 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.

### **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.

## **4.4 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, atanmış 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 SCSD, 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 "Kritik iş etkisi" olan 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 (yukarıdaki Destek tablolarında "+" 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.

#### 4.5 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 Destek Danışmanlığı Hizmetleri Tanımının 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 İş Emriniz Ek A'da açıklanan lisans kayıtlarına ve sözleşmelere ve/veya ödeme hesap kimliğine göre 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 türle değiştirmek isterseniz, eğer böyle bir uygulama varsa ve hizmet sunum kaynağınızla anlaşmaya vardysanız, Temel Paketinizde bulunan alternatif bir hizmet için eşiti bir değeri mahsup ettirebilirsiniz.
- 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](http://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 etmektesiniz.
- 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.
- Bir Gelişmiş Destek ya da Performans Desteği Temel Paketiniz varsa ve saha ziyaretlerine karşılıklı karar veriliyorsa ve önceden ödeme yapılmıyorsa makul çerçevedeki seyahat ve yaşam giderlerinizi faturalandıracağız.
- 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](https://aka.ms/github_privacy) adresinde bulunan GitHub Gizlilik Bildirimi ve [https://aka.ms/github\\_dpa](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 Öğeler, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğenin 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 Öğelerin 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 Öğeleri tasarlamalı ve uygulamalıdır. Müşterinin Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğeleri Yüksek Riskli Kullanımının riski kendine aittir. Müşteri, Microsoft'un Hizmetle İlgili Teslim Edilebilir Öğelerin, kusursuz sorumluluk temelinde bulunan veya Müşterinin şartnamelerine uygun olarak Hizmetle İlgili Teslim Edilebilir Öğelerin tasarlanmasında veya sağlanmasında ihmalkar olduğu iddiaları da dahil olmak üzere, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğelerle 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.

## **4.6 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.
- Aşağıda belirtilen Temel Paketinize bağlı olarak, Microsoft destek web sitesi üzerinden ya da telefonla destek istekleri oluşturmaktan sorumlu belirli reaktif destek kişilerini görevlendirebilirsiniz. Bulut tabanlı hizmetlerinizin bulut yöneticileri, ilgili destek portalları üzerinden bulut destek istekleri de gönderebilir.
  - Temel Destek – En fazla on (10) ismen belirli kişi.
  - Gelişmiş Destek – En az elli (50) ismen belirli kişi. Ayrıca ek kişiler için de uygun olabilirsiniz. Ayrıntılar için lütfen müşteri başarı hesap yöneticinize danışın.

- Performans Desteği – Gerektiğinde dahil edilen ismen belirli kişiler.
- 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.
- Gelişmiş Paketiniz veya Performans Destek Paketiniz varsa, Proaktif hizmet ve gelişmiş çözüm ve hizmet taleplerini, gerekli/uygulanabilir tüm verilerle birlikte, geçerli İş Emrinin sona erme tarihinden önceki 60 günü geçirmeden iletmeyi kabul etmektesiniz.
- Gelişmiş Paketiniz ya da Performans Destek Paketiniz varsa, yerinde bulunması gereken Hizmet sunum 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.