

Microsoft Kurumsal Hizmetler

Destek ve Danışmanlık Hizmetleri Tanımı

Şubat 2023

İçindekiler

1	Bu belge hakkında	2
2	Destek hizmetleri	3
2.1	Nasıl satın alınmalı	3
2.2	Hizmetlerin tanımı	4
Proaktif hizmetler	4	
Reaktif hizmetler	8	
Hizmet yönetimi	12	
2.3	Gelişmiş hizmetler ve çözümler	13
Gelişmiş Atanmış Mühendislik	14	
Azure Rapid Response	15	
Azure Etkinlik Yönetimi	16	
Microsoft Office 365 Engineering Direct	21	
Geliştirici Desteği	21	
GitHub Engineering Direct	21	
Kritik Görev Desteği	22	
Siber Güvenlik Gelişmiş Çözümler	23	
2.4	Çok ülkeli Destek	28
Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış	28	
Nasıl Satın Alınmalı	28	
Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları	29	
2.5	Ek hüküm ve koşullar	29
2.6	Sorumluluklarınız	31

1 Bu belge hakkında

Microsoft 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 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

2.1 Nasıl satın alınmalı

Destek hizmetleri, aşağıda belirtildiği üzere 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 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>

2.2 Hizmetlerin tanımı

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

Proaktif hizmetler

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

Planlama hizmetleri

Planlama hizmeti türleri	Paket	
	A	P
Kavramın 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 hizmeti türleri	Paket	
	A	P
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 hizmeti türleri	Paket	
	A	P
Talep Üzerine Değerlendirme	✓	✓

Bakım hizmeti türleri	Paket	
	A	P
Değerlendirme Programı	+	+
Çevrimdışı Değerlendirme	+	+
Proaktif İzleme	+	+
Proaktif Operasyon Programları (POP)	+	+
Hizmet olarak Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (Hizmet olarak RAP)	+	+

✓ - Temel Paketinizin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

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

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

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

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

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

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

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

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

Eğitim hizmetleri

Eğitim hizmeti turleri	Paket	
	A	P
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 turleri	Paket	
	A	P
Özel Proaktif Hizmetler (Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmetleri)	+	+
Destek Teknolojisi Danışmanı		✓
Proaktif Hızlandırıcı	+	+
Atanmış Mühendislik	+	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

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

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

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.

Atanmış Mühendislik (DE): Değere ulaşma sürenizi hızlandırmaya yardımcı olan, Microsoft tarafından önerilen uygulama ve ilkelere dayalı, derlenmiş ve sonuç odaklı çözüm(ler), Bir lider uzman, Microsoft çözümlerinizin dağıtımına ve/veya optimizasyonuna yardımcı olmak için derin teknik rehberlik sağlamak ve gerektiğinde diğer Microsoft uzmanlarından yararlanmak için ekibinizle yakın bir şekilde çalışacaktır. Değerlendirme ve planlamadan beceri geliştirme ve tasarıma, yapılandırma ve uygulamaya kadar uzanan hizmetler dahildir.

Diğer Proaktif	Paket	
	A	P
Proaktif Krediler	+	+

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

Reaktif hizmetler

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

Reaktif hizmet türleri	Paket	
	A	P
Danışmanlık Desteği	✓	✓
Sorun Çözme Desteği	✓	✓

Reaktif hizmet türleri	Paket	
	A	P
Reaktif Destek Yönetimi	✓	✓
Temel Neden Analizi	+	+
Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi	+	+
Uzatılmış Düzeltme Desteği	✓	✓

✓ - 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 ilk yanıt süreleri, aşağıdaki olay yanıt tablolarında ayrıntılı olarak gösterilmiştir. 'İlk Çağrı Yanıtı' terimi, telefon veya e-posta yoluyla ilk otomatik olmayan iletişim olarak tanımlanır.

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

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

Gelişmiş Destek Sağlanacak Olay Müdahalesi

Gelişmiş Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
Standart iş etkisi	<ul style="list-style-type: none"> Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Servis talebi sahibi hakkında doğru irtibat bilgisi 24 saat içinde yanıt

Gelişmiş Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	<p>olarak çalışma sürdürülebilir</p> <ul style="list-style-type: none"> Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi¹ İstek üzerine, 24x7 bazında kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> 7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz²
İş üzerinde kritik etki	<ul style="list-style-type: none"> Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi 1 saat sonra kritik durum yöneticisinin atanması 24x7 bazında kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi² Değişiklik kontrolü yetkilisinden dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi

¹ 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.

² 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
Standart iş etkisi	<ul style="list-style-type: none"> Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi¹ Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi¹ 24x7 kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> 7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz²
İş üzerinde kritik etki	<ul style="list-style-type: none"> Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya 30 dakikada ya da 	<ul style="list-style-type: none"> İstediğimiz şekilde üst düzey

Performans Desteği	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	<p>devam edemez durumdadır</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<p>daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması 24x7 bazında kesintisiz çaba² Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme³ Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim 	<p>yöneticilerinizle uygun iletişim</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi² Hızlı erişim ve müdahale

¹ 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.

² Sorun çözüm çabalarımızı sürdürmemize yetecek kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, hizmet saatlerini 7x24'ten aşığıya çekmemiz gerekebilir

³ 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:

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.

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 tanımlama 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.

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.

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	
	A	P
Müşteri Organizasyonu Etkinleştirme	✓	✓
Microsoft Ürünü, Hizmeti ve Güvenlik Güncellemeleri Kılavuzu	✓	✓
Program Geliştirme ve Yönetim	✓	✓
Birleşik Destek Yerleştirme	✓	✓
Bulut Başarı Programı	✓	✓
Yönetici İlişki Yönetimi	✓	✓
Hizmet Sağlama Yönetimi Eklentisi	+	+
Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi	+	+

✓ - 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.

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 gerçekleşmiş 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. Hizmet yerinde veriliyorsa, aşağıdaki kısıtlamalar geçerli olacaktır.

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	Paket	
	A	P
Gelişmiş Atanmış Mühendislik	+	+
Hızlı Yanıt	+	+
Azure Etkinlik Yönetimi	+	+
Microsoft Office 365 Engineering Direct	+	+
Geliştirici Desteği	+ ¹	+ ¹

Hizmet	Paket	
	A	P
GitHub Engineering Direct	+	+
Kritik Görev Desteği	+	+
Siber Güvenlik Destek Hizmetleri	+	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

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

Gelişmiş Atanmış Mühendislik

Gelişmiş Atanmış Mühendislik (EDE): Karmaşık senaryolara sahip müşteriler için derin ve sürekli bir teknik katılım sağlayan özel bir hizmet. Bu teklifin kapsamı, müşterinin ortamı veya çözümü hakkında derin bir bilgi edinecek ve iş yükü optimizasyonu, benimsenme veya desteklenebilirlik dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere müşteri iş hedeflerini destekleyecek atanmış bir mühendis sağlayarak müşterinin ihtiyaçlarını ve sonuçlarını karşılamak üzere donatılmıştır.

EDE hizmetleri önceden tanımlı teklifler olarak ya da kapsamlı proaktif hizmetleri vermek için kullanılabilen özel blok saatler olarak satın alınabilir.

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

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

EDE hizmetlerinin odak alanları şunlardır:

- Şimdiki ve gelecekteki iş gereksinimleriniz ve performansı iyileştirecek bilgi teknolojisi ortamınızın yapılandırması hakkında derinlikli bilgi düzeyinin korunmasına yardımcı olmak
- Destek hizmetleriyle bağlantılı olarak teslim 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

EDE nasıl satın alınmış olursa olsun, kaynaklar, başlatma toplantısında tarafların sözleşmesine dayalı olarak tahsis edilir, önceliklendirilir, atanır ve hizmet planınızın bir parçası olarak belgelenir. Çok ülkeli müşteriler için, sözleşme sırasında EDE'ye konumlar atanmalıdır

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

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

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response, 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 Azure Rapid Response hizmetlerini almak için geçerli bulut hizmet portalı üzerinden bir olay göndermelisiniz. Sorun Çözüm Desteği istekleriniz, bulut hizmeti uzmanlığına sahip mühendis ekibinin oluşturduğu bir Azure Rapid Response 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, Azure Rapid Response 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. Azure Rapid Response, Azure Medya Hizmetleri, Azure Yığını, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure İletişim Hizmetleri, Universal Print, Test base for M365 veya Microsoft Mesh'i kapsamaz.

Azure Rapid Response satın alma, kaynak kullanılabilirliğine bağlıdır. Kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarı hesap yöneticinize danışın.

Azure Rapid Response Aciliyet ve durumu	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>İş üzerinde kritik etki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır • 15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi	Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim

Azure Rapid Response Aciliyet ve durumu	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	24x7 bazında kesintisiz çaba ¹ Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ² Microsoft içerisinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine yönelik hızlı yükseltme Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim	7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi ¹ Hızlı erişim ve müdahale

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

² Azure Rapid Response Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce ve Japonca olarak mevcuttur.

Azure Etkinlik Yönetimi

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

Bu teklifin desteklediği, kapsam dahilindeki kritik bir iş etkinliği, müşterinin kendisi için daha yüksek hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektiren yüksek iş etkisi ve/veya talepte artış beklediği kısa dönem olarak tanımlanır. Kritik iş etkinlikleri 5 takvim gününe kadar ardışık reaktif kapsam alabilir; müşteriler art arda işleyecek şekilde ve beklenen talebin toplam süresi 5 ardışık takvim gününden uzunsa öngörülen talebin tüm süresini karşılamak için gerektiği kadar kritik iş etkinliği satın almayı seçebilir.

Azure Etkinlik Yönetimi kaynak kullanılabilirliğine tabidir, kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarısı hesap yöneticinize danışın. Microsoft kabul etmediği sürece, önceden planlanmış ve etkinliğin başlamasından en az 8 takvim haftası önce yazılı olarak onaylanmış kritik iş etkinlikleri dışında destek sağlanmayacaktır. Microsoft, bir etkinliği daha az bildirimle kabul etmeyi tercih ederse, kendi takdirine bağlı olarak, etkinlik öncesi değerlendirme kapsamını azaltabilir.

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

Etkinlik öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak, Microsoft:

- Çözümünüzü değerlendirir ve onu tanıy
- Çalışma süresini ve kararlılığı etkileyen olası sorunları ve riskleri belirler
- Azure platformunda kapasite ve dayanıklılık incelemeleri gerçekleştirir

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

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

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>İş üzerinde kritik etki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır • 15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft içinde hızlı eskalasyon²</p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</p> <p>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>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>

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

² AEM Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur

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

Microsoft Cloud for Retail müşterileri için:

Microsoft Cloud for Retail müşterileri için Microsoft Bulut Etkinlik Yönetimi, Retail müşterilerinin kritik iş etkinlikleri için Microsoft Bulut sırasında gelişmiş proaktif ve reaktif destek sağlar.

Bu teklif, yalnızca Microsoft Cloud for Retail lisansı satın alan müşteriler için müşteri etkinliklerini destekler. Bu teklif yalnızca aşağıdaki Microsoft Cloud for Retail çözümlerini destekleyecektir: D365 Ticaret, D365 e-ticaret, Microsoft Clarity, POS Eklenti, D365 Dolandırıcılıktan Korunma, D365 Bağlantılı Alanlar

(Önizlemede – ad değişebilir), D365 Pazarlama, D365 Müşteri İlgileri, Promote IQ, Microsoft Reklamcılık – Bing Ads, Azure Bilişsel Arama, Akıllı Öneri, Azure Synapse analizleri. Listelenen çözümlerin ürün koşulları, Microsoft tarafından zaman zaman <http://microsoft.com/licensing/contracts> adresinde (veya Microsoft'un belirleyeceği, bu adresin yerine geçecek başka bir sitede) yayınlanır.

Bu teklifin desteklediği, kapsam dahilindeki kritik bir iş etkinliği, müşterinin kendisi için daha yüksek hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektiren yüksek iş etkisi ve/veya talepte artış beklediği kısa dönem olarak tanımlanır. Kritik iş etkinlikleri 5 takvim gününe kadar ardışık reaktif kapsam alabilir; müşteriler art arda işleyecek şekilde ve beklenen talebin toplam süresi 5 ardışık takvim gününden uzunsa öngörülen talebin tüm süresini karşılamak için gerektiği kadar kritik iş etkinliği satın almayı seçebilir.

Bu teklif kullanılabilirliğe tabidir, lütfen kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarı hesap yöneticinize danışın. Önceden planlanmış ve etkinliğin başlamasından en az 8 takvim haftası önce yazılı olarak onaylanmış kritik iş etkinlikleri dışında destek sağlanmayacaktır.

Microsoft, etkinlik öncesi değerlendirme döneminde müşterinin çözümünü değerlendirecek ve belirlenen riskleri müşteriye yazılı olarak bildirecektir.

Etkinlik Öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak, Microsoft:

- Yukarıda açıklandığı şekilde çözümünüzü değerlendirir ve onu tanıır
- Çalışma süresini ve kararlılığı etkileyen olası sorunları ve riskleri belirler
- Azure platformunda kapasite ve dayanıklılık incelemesi gerçekleştirir
- Belirlenmiş teknik ve operasyon sağlama kaynaklarından sektördeki en iyi uygulamalar hakkında rehberlik sağlar

Microsoft, çalışma süresini ve istikrarı etkileyen olası riskleri ve sorunları azaltmak için önerilen eylemler ve sektördeki en iyi uygulamalar dahil olmak üzere değerlendirme sonuçlarının yazılı belgelerini sağlayacaktır.

Etkinlik bir Azure bulut çözümü içeriyorsa, etkinlik sırasında, Azure çözümleri için etkinlikle ilgili etkinlik hizmeti talepleri, vaka açıklamasında AEM dahil olmak üzere Microsoft Azure portalı aracılığıyla iletilmelidir.

Etkinlik bir D365 veya M365 bulut çözümü içeriyorsa, etkinlik sırasında, bu çözümler için etkinlikle ilgili etkinlik servis talepleri, sorunun meydana geldiği ürünün seçilmesi de dahil olmak üzere Çözüm Merkezi aracılığıyla ve D365 ile ilgili taleplerde "DD365 Etkinliği" destek planı kapsamında iletilmelidir.

Azure ürünleri için:

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
-------------------	---------------------------	--------------------

<p>İş üzerinde kritik etki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır • 15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft içinde hızlı eskalasyon²</p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</p> <p>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>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>
---	--	---

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

² AEM Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur

Diğer tüm ürünler için, olay yanıtları aşağıdakilerle uyumlu olacaktır:

Gelişmiş Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Standart iş etkisi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir • Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> • Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi¹ • Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi¹ • İstek üzerine, 24x7 bazında kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> • Servis talebi sahibi hakkında doğru irtibat bilgisi • 24 saat içinde yanıt • 7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz²

Gelişmiş Destek	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
İş üzerinde kritik etki	<ul style="list-style-type: none"> Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi 1 saat sonra kritik durum yöneticisinin atanması 24x7 bazında kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi² Değişiklik kontrolü yetkilisinden dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi

¹ 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.

² 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
Standart iş etkisi	<ul style="list-style-type: none"> Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir Dört saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma saatlerinde dört saat ya da daha kısa sürede ilk çağrıya yanıt verilmesi¹ Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi¹ 24x7 kesintisiz çaba² 	<ul style="list-style-type: none"> 7x24 çaba istenirse bu çabanın 7x24 sürdürülmesi için uygun kaynakları tahsis edeceksiniz²
İş üzerinde kritik etki	<ul style="list-style-type: none"> Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır 30 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya 30 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi 30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması 	<ul style="list-style-type: none"> İstedığımız şekilde üst düzey yöneticilerinizle uygun iletişim 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun

Performans Desteği	Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
		<ul style="list-style-type: none"> 24x7 bazında kesintisiz çaba² Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme³ Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim 	<ul style="list-style-type: none"> kaynakların tahsis edilmesi² Hızlı erişim ve müdahale

¹ 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.

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

³ Tüm destek konularında ya da tüm Microsoft Teknolojileri için mevcut değildir.

Microsoft Office 365 Engineering Direct

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

Geliştirici Desteği

Geliştirici Desteği: Microsoft platformunda uygulama derleyen, dağıtan ve destekleyen geliştiriciler için uygulama geliştirme yaşam döngüsünde derinlemesine bulut ve ürün bilgisi ve teknik bilgi doğrultusunda daha derin proaktif destek sağlar.

Geliştirici Desteği, müşterilere bulut mimarisi, güvenlik açığı değerlendirmeleri, ALM/DevOps çözümleri, güvenlik geliştirme yaşam döngüsü, kod incelemeleri, performans ve izleme, uygulama modernizasyonu, nesnelerin interneti (IoT) uygulama ve yönetimi, eğitim ve test olanakları ile kapsamlı destek sağlar. Geliştirici Desteği ek bir ücret karşılığında kullanılabilir.

GitHub Engineering Direct

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

Kritik Görev Desteği

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

Siber Güvenlik Gelişmiş Çözümler

Siber Güvenlik Gelişmiş Çözümler Hem reaktif hem de proaktif senaryolar kapsamında siber güvenlikle ilgili özel yardım sağlar ("Siber Güvenlik Destek 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 Destek Hizmetleri ile ilgili ek ayrıntılar Müşteri Başarısı Hesap Yöneticiniz (CSAM) aracılığıyla sağlanabilir.

Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, aşağıdaki önceden tanımlanmış tekliflerden biri veya daha fazlası olarak satın alınabilir. Önceden tanımlanmış bir teklifin bir parçası olarak blok saatler halinde satıldığında, Siber Güvenlik Destek Hizmetleri saatleri kullanıldıkça ve sağlandıkça satın aldığınız toplam saatlerden düşülür.

Siber Güvenlik Destek Hizmetleri proaktif veya reaktif olarak tanımlanır. Proaktif Siber Güvenlik Çözümleri 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

- Siber Güvenlik Destek Hizmetlerinizi destekleyen, mevcut bir Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olmalıdır. Microsoft Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz süresi dolar veya feshedilirse, Siber Güvenlik Destek Hizmetleriniz de aynı tarihte feshedilecektir.
- Tüm Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, üç (3) günlük "Atölye Çalışması-Güvenlik Krizi ve Yanıt Alıştırmaları" ve bir gün, 32 saatlik bir hizmet olan "Siber Güvenlik Olayı Yanıt 1 Günlük Uzaktan" hariç olmak üzere en az beş (5) gün sürer. Görevi tamamlamak için ek günler gerekebilir. Microsoft, satın alınması gereken ek günleri beş (5) günlük artışlarla (günde sekiz (8) saat) belirlemek için müşteriyi birlikte çalışacaktır.
- Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, iş saatleri içinde kullanılabilir (tatiller ve hafta sonları hariç, 08:00 ila 17:00 olarak tanımlanır).
- Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, sizin seçtiğiniz ve İş Emrinizde listelenmiş Microsoft ürünlerini ve teknolojilerini destekler.
- Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen, atanmış destek konumunda tek bir destek konumu için sağlanır.
- Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, yerinde olarak satılmadıkça veya önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanır. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.
- Siber Güvenlik Destek Hizmetleri yalnızca İngilizce dilinde sunulmaktadır.
- Microsoft, aşağıda açıklanan araçları (Microsoft'un özel sistemleri dahil) kullanarak Müşterinin uç noktalarını, olumsuz faaliyetlerin varlığı açısından inceleme becerisine güvenmektedir. Microsoft'un müşterinin hedeflerine ulaşabilmesi, müşterinin bu araçları düzgün ve tam olarak dağıtmasına bağlıdır. Görev sırasında keşfedilen bilgiler, ek araçlara ihtiyacı zorunlu kılabilir.

Siber Güvenlik Destek Hizmetleri, size aşağıdakileri içerebilecek bir Microsoft destek kaynakları ekibi tarafından sağlanacaktır:

- Birleşik Destek Müşteri Desteği Hesap Yöneticiniz ("CSAM");
- Siber güvenlik ve olay yanıtı konusunda derin bilgiye sahip bir Microsoft Güvenlik Uzmanları ekibi ("Mühendisler") ve

- Belirli becerileri gerekli kılabilecek haklı sebepler olduğunda uzman Microsoft Müşteri Mühendisleri.

Nasıl Bağlanılır:

- Reaktif senaryolar için:
 - o Potansiyel bir güvenlik olayına dikkat çekmek için web portalları veya telefon yoluyla reaktif bir destek vakası açın
 - o İlk soruşturma yapılır ve gerekirse ortamın tam olarak araştırılması önerilebilir.
 - o Microsoft, olayın niteliğine bağlı olarak reaktif hizmetleri tamamlamak için farklı stratejiler ve metodolojiler kullanacaktır. Microsoft, soruşturmanın başlangıcında ilk hedefleri belirlemek için ve sonrasında bu hedeflere yönelik güncellemeleri ve diğer soruşturma kararlarını görüşmek için görev boyunca düzenli olarak Müşteriyle istişare edecektir. Soruşturma stratejisi hakkında önemli kararları Müşteri verecektir. Microsoft reaktif hizmetleri, Microsoft'un aşağıdaki tabloda belirtilen faaliyetleri gerçekleştirmesini içerebilir, ancak Müşteri, Microsoft'un reaktif hizmetleri sağlarken yaklaşımını, olası bir güvenlik olayını soruşturmada Müşteriye yardımcı olmak için uygun şekilde değiştirebileceğini kabul ve beyan eder:

Hizmet	Üst Düzey Kapsam ("Kapsam Dahilindeki Alanlar")
Siber Güvenlik Olayı Yanıtı	<p>Bir güvenlik olayından sonra binalardaki Windows ortamlarının uzaktan, reaktif olarak araştırılması. Değerlendirme, çalışma istasyonlarını, sunucuları ve etki alanı denetleyicilerinin yanı sıra görev ekibinin takdirine bağlı olarak Linux ortamlarını içerir.</p> <p>Değerlendirme şunları sağlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İlgili makinelerin tehdit avı ve adli analizi • Tersine mühendislikle ilgili şüpheli dosyalar • Özel tehdit istihbaratı • Active Directory'nin güvenlik yapılandırma değerlendirmesi • Geçerliyse, aktif saldırı senaryolarındaki sınırlama adımlarına ilişkin kılavuz <p>Aynı 4 kişilik ekip boyutuyla, aynı kapsam ve faaliyetlere sahip, sadece 8 saat süreli tek günlük bir görev olan "Siber Güvenlik Olay Yanıtı 1 Günlük Uzaktan" olarak da mevcuttur. Depozito ile önceden satın alınabilir.</p> <p>• <i>Not: Müşteri "Siber Güvenlik Olayı Yanıtı – Yerinde" olarak satın alırsa ve kaynağın kullanılabilirliğine bağlı olarak yerinde destek mevcuttur.</i></p>
Office 365 – Olay Yanıtı	<p>Bir güvenlik olayından sonra tek bir O365 kiracısı dahil olmak üzere Office 365/Azure AD (AAD) ortamlarının uzaktan, reaktif soruşturulması.</p>

Değerlendirme şunları sağlar:

- Şüpheli kullanıcıların ve potansiyel olarak riske girmiş hesapların soruşturulması
- O365 hizmetleri genelinde önemli veri noktalarının soruşturulması
- O365 Mimarisinin güvenlik bileşenleri değerlendirmesi
- O365 hizmetlerini korumak için risk yönetimi önerileri
- Yüksek riskli kullanıcıların özel tehdit profili
- Geçerliyse, aktif saldırı senaryolarındaki sınırlama adımlarına ilişkin kılavuz

Siber Güvenlik Operasyonları Hizmet

Uzaktan, proaktif tehlike değerlendirme ve güvenlik statüsü incelemesi. Değerlendirme, Defender for Endpoint (MDE) ve Defender for Identity (MDI) tarafından desteklenen çalışma istasyonlarını, sunucuları ve etki alanı denetleyicilerini içerir.

Değerlendirme şunları sağlar:

- İlgili makinelerin sınırlı adli analizi
- Şüpheli dosyaların analizi
- Özel tehdit istihbaratı
- Active Directory'nin güvenlik yapılandırma değerlendirme

Atölye Çalışması – Güvenlik Krizi ve Yanıt Alıştırması

Güvenlik krizi durumlarını ve bir güvenlik olayı durumunda nasıl müdahale edileceğini anlamak için üç (3) günlük interaktif sınıf deneyimi sağlayan uzaktan, proaktif atölye çalışması.

Teslim edilebilir ögeler

“Atölye Çalışması – Güvenlik Krizi ve Yanıt Alıştırmaları” için:

- Dijital katılımcı çalışma kitabı

Diğer tüm teslim edilebilir ögeler için:

- Talep üzerine, risk değerlendirmesini ve/veya düzeltme önerilerini içerebilecek temel araştırma bulgularını özetleyen, hizmet sağlama ekibi tarafından hazırlanan, Microsoft PowerPoint formatında bir “kısa” belge;
- Özetle açıklanan ögeleri iletmek için Müşteriye sözlü olarak özet bir sunum
- Teknik olarak uygulanabilir ve destekleyici veriler mevcutsa, görev sırasında analiz edilen ilgili destekleyici verilerin ve dosyaların konumunu tanımlayan ve belgeleyen bir zaman çizelgesi belgesi.

Ayrıca “Siber Güvenlik Olayı Yanıtı” ve “Siber Güvenlik Operasyonları Hizmeti” tarafından da sağlanır:

- Teknik nedenlerden dolayı oluşturulamadığı nadir durumlar dışında bulgularla ilgili teknik bilgileri gösteren bir Microsoft PowerBI gösterge paneli.

Teslim Edilebilir Ögeler (yukarıda tanımlandığı gibi), Müşteri Teslim Edilebilir Ögeleri kabul etmemeyi seçmediği sürece, Siber Güvenlik Olay Yanıtı ilişkisinin sona ermesinden sonraki on (10) takvim günü içinde teslim edilecektir. Müşterinin Teslim Edilebilir Ögeleri kabul etmeme tercihi, hiçbir koşulda Microsoft'un hatası değildir ve Microsoft ve Müşteri tarafından karşılıklı olarak aksi kararlaştırılmadıkça, Microsoft'un söz konusu Teslim Edilebilir Ögeleri teslim etme yükümlülüğü, görevlendirmenin son gününden 10 takvim günü sonra sona erer.

Kapsam Haricindeki Hizmetler

Microsoft, Siber Güvenlik Destek Hizmetlerini profesyonel özen ve beceriyle gerçekleştirecektir; ancak Anlaşmadaki hiçbir şey, Siber Güvenlik Destek Hizmetlerinin tüm güvenlik veya ağ tehditlerini, güvenlik açıklarını veya izinsiz girişleri tespit edeceği veya tanımlayacağı, verilerin şifresini çözeceği veya kurtaracağı, operasyonları geri yükleyeceği veya yetkisiz erişim veya kontrolün gerçekleştiği bir Müşterinin sistemlerinin kontrolünü geri kazandıracığına dair bir garanti işlevi görmemektedir. “Kapsam Dahilindeki Alanlar”da açıkça listelenmeyen herhangi bir alan kapsam dışıdır. Siber Güvenlik Destek Hizmetlerinin kapsam dışı alanları aşağıdakileri içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Ağ Oluşturma ekipmanının analizi
- Eski (desteklenmeyen) işletim sistemlerini çalıştıran uç noktaların kapsamlı analizi
- Özel deşifre ediciler sağlamak dahil olmak üzere şifreli dosyalar veya ana bilgisayarlar için şifre çözme desteği
- Kimlik, dürtüler veya köken dahil saldırganın özellikleri
- Ürün lisansları (Microsoft'a ait veya Microsoft'a ait olmayan), ürün denemeleri hariç, kullanılabilirliğe tabidir
- Analiz sırasında kullanılan donanım
- Sabit veya sürekli güvenlik izlemesi, İş Emri tamamlandıktan sonra izleme ve/veya standart iş saatleri, sabah saat 8 ila akşam saat 5 Pasifik Standart Saati (veya karşılıklı olarak kararlaştırılan diğer saat dilimi) dışında izleme.

- Kaynak kodunun gözden geçirilmesi
- Teknik ve/veya mimari BT sistemleri tasarımı
- Bilirkişilik veya bir hukuk mahkemesinde yasal kabul edilebilirlik için kanıt standartlarını karşılamak üzere herhangi bir çalışma dahil olmak üzere dava yardım veya destek hizmetleri
- İş uygulaması güvenliği
- Bireysel projelerin proje yönetimi
- Test faaliyetleri
- Varlık keşfi ve envanteri
- Bu görev sürecinde tanımlanabilecek münferit proje girişimleri için RFI veya RFP belgelerinin hazırlanması
- Regüle edilen herhangi bir hizmet veya faaliyetin sağlanması. Microsoft, herhangi bir ülkede, eyalette veya ilde özel araştırmacı, hukuk danışmanı veya denetçi olarak lisanslı veya sertifikalı değildir ve özel lisanslar gerektiren denetime tabi soruşturma hizmetleri, hukuk tavsiyesi, denetim veya iç kontrol danışmanlık hizmetleri veya mühendislik hizmetleri sağlamak üzere tutulmamaktadır.
- Mühendisin Hizmet Sağlama Yöneticisi tarafından talimat verilmedikçe ve onaylanmadıkça hafta sonu çalışması

Müşterinin Sorumlulukları

- İhtiyaç oldukça, Global Yönetici izinlerine sahip yalnızca buluta özel Azure AD hesapları sağlamak.
- Olay Yanıt görevi için gerekli araçları uzaktan dağıtmak için operasyonel bir çözüm (ör. SCCM, Active Directory GPO veya diğer).
- Microsoft Siber Güvenlik Destek Hizmetleri sağlama ekibi tarafından belirtilen ve sağlanan özel analiz araçlarının dağıtımı. Her bir ilgili görev için gerekli olan araçlar hizmet sağlama ekibi tarafından detaylandırılacak ve Müşteri (1) araçların herhangi bir Müşteri cihazının güvenilirliğini veya kullanılabilirliğini etkilemediğinden emin olmak için testler yapacak ve (2) araçları Microsoft tarafından sağlanan kapsama uygun şekilde kuracaktır.
- Müşteriler, Microsoft Siber Güvenlik Destek Hizmetlerinin varsa sigorta poliçeleri kapsamında olup olmadığını bağımsız olarak doğrulamalıdır.
- Müşteri, Siber Güvenlik Destek Hizmetlerinin Müşterinin üretim ortamında veya üretim verileriyle gerçekleştirilmesini talep ederse, bu durumda Microsoft bu ortamda ve/veya bu verilerle çalışmadan önce, Müşteri (1) Microsoft'a bu ortam ve/veya verilerle arayüz oluşturması için yeterli talimatları ve Müşteri denetim kaynaklarını sağlamalı ve (2) ortamın ve/veya verilerin geçerli bir yedeğine sahip olduğundan emin olmalıdır.
- Güvenlik olayı yanıt ekiplerinin, diğer olay yanıt hizmeti sağlayıcılar gibi üçüncü tarafların yarattığı engeller olmadan, standart protokollerinin bir parçası olarak kullandığı adli soruşturma süreçlerini ve prosedürlerini tam olarak yerine getirmeleri için tam yetkilendirilmesi. Müşterinin Microsoft'u işini yapması için tam olarak yetkilendirmemesi, hizmetin gecikmesine veya yetersiz sonuçlara neden olabilir.
- Güvenlik Krizi ve Yanıt Alıştırmaları için Müşteri, bu uygulamanın bir sonucu olarak üretilen tüm materyallerin veya kayıtların gizli bilgi olarak ele alınacağını, yalnızca Müşterinin dahili iş amaçları için kullanılacağını ve Microsoft'un önceden yazılı onayı olmadan herhangi bir üçüncü tarafa dağıtılmayacağını, gösterilmeyeceğini veya başka bir şekilde aktarılmayacağını kabul eder. Ayrıca Müşteri, söz konusu materyalin içindeki veya üzerindeki fikri mülkiyet hakkı bildirimleri dahil olmak üzere hiçbir bildirimini değiştirmeyecek, kaldırmayacak veya gizlemeyecektir.

2.4 Çok ÷lkeli Destek

Çok ÷lkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış

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

- **Ana Bilgisayar:** Bu, İş Emrinizde kendisi için Microsoft Birleşik Destek sözleşmesi yaptığınız Destek Konumudur. 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 aldığınız veya sözleşme yaptığınız hizmetleri almaya hakkı olan, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumudur.

Nasıl Satın Alınmalı

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

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

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

2.5 Ek hüküm ve koşullar

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

- Temel Paket reaktif hizmetler, atanmış destek personelinizin konumlarına uzaktan sağlanır. Tersi yazılı olarak belirtilmiş olmadıkça tüm hizmetler, İş Emrinizde listelenen ülkedeki yerinize uzaktan sağlanır.
- Temel Paket reaktif hizmetler İngilizce olarak ve mümkün olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Yazılı olarak başka bir şekilde mutabık kalınmamışsa, tüm diğer hizmetler, hizmetleri sağlayan Microsoft hizmetlerinin bulunduğu yerde konuşulan dilde veya İngilizce olarak sağlanır.
- Bir İş Emrinde, bu 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.
- 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.

- 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 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.
- İlgili Eklerde ilave ön koşullar ve varsayımlar belirtilebilir.

2.6 Sorumluluklarınız

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

- Ekibinize liderlik yapmaktan sorumlu olacak bir destek hizmetleri yöneticisi belirleyeceksiniz. Bu yönetici tüm destek faaliyetlerinizi ve destek olayları taleplerinizin bize iletilmesi için olan iş 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 etmekteyiz.
- 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 etmekteyiz.
- 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 etmekteyiz.

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

Microsoft ve Windows, Microsoft Corporation şirketinin Birleşik Devletlerde ve/veya diğer ülkelerde kayıtlı ticari markalarıdır. Burada adı geçen gerçek şirket ve ürün adları, ayrı ayrı sahiplerinin ticari markaları olabilir.