

# Microsoft Kurumsal Hizmetler

## Destek ve Danışmanlık Hizmetleri Tanımı

Ocak 2024

# İçindekiler

1	Bu belge hakkında .....	2
2	Destek hizmetleri .....	3
	<b>2.1 Nasıl satın alınmalı .....</b>	<b>3</b>
	<b>2.2 Hizmetlerin tanımı .....</b>	<b>4</b>
	Proaktif hizmetler .....	4
	Reaktif hizmetler .....	9
	Hizmet yönetimi .....	12
	<b>2.3 Gelişmiş hizmetler ve çözümler .....</b>	<b>14</b>
	Gelişmiş Atanmış Mühendislik .....	14
	Azure Rapid Response .....	17
	Azure Etkinlik Yönetimi .....	18
	Microsoft Office 365 Engineering Direct .....	20
	Geliştirici Desteği .....	20
	GitHub Engineering Direct .....	20
	Kritik Görev Desteği .....	20
	Azure Engineering Direct .....	20
	Microsoft Siber Güvenlik Olay Müdahalesi .....	24
	<b>2.4 Çok ülkeli Destek .....</b>	<b>25</b>
	Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış .....	25
	Nasıl Satın Alınmalı .....	25
	Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları .....	26
	<b>2.5 Ek hüküm ve koşullar .....</b>	<b>26</b>
	<b>2.6 Sorumluluklarınız .....</b>	<b>28</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 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
<b>Kavram Kanıtı</b>	+	+
<b>Mimari Hizmetler</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.

**Mimari Hizmetler:** Bir Microsoft uzmanı tarafından yönetilen bir dizi tartışma olarak yapılandırılmış bir görevlendirme. Uzmanlarımız, iş gereksinimlerini dağıtım başarısını hızlandıracak özel çözüm mimarilerine dönüştürmek için müşterilerle birlikte çalışacaktır. Bu tartışmalar, teknik gerekliliklerin değerlendirilmesini, mevcut mimari tasarımın incelenmesini ve çözüm mimarisi en iyi uygulamalarına dair deneyimli teknik içgörülerin sağlanmasını içerebilir. Bu süreç, verilen amaç ve hedeflerle uyumlu bir teknik çözüm tasarımı oluşturmayı amaçlamaktadır ve üretim dağıtım aşaması için önemli bir referans belge görevi görür.

## Uygulama hizmetleri

Uygulama hizmeti türleri	Paket	
	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	
	A	P
<b>Talep Üzerine Değerlendirme</b>	✓	✓
<b>Değerlendirme Programı</b>	+	+
<b>Çevrimdışı Değerlendirme</b>	+	+
<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 kullanılabilir.

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

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

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

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

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

### Optimizasyon hizmetleri

İyileştirme hizmeti türleri	Paket	
	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	
	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.

+

**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	
	A	P
<b>Özel Proaktif Hizmetler (Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmetleri)</b>	+	+
<b>Destek Teknolojisi Danışmanı</b>		✓
<b>Atanmış Mühendislik</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.

**Atanmış Mühendislik (DE):** Microsoft teknolojisine yatırımınızın değerini en üst seviyeye çıkaran, Microsoft tarafından önerilen uygulama ve ilkelere dayalı, derlenmiş ve sonuç odaklı çözüm(ler) Lider teknik uzman, Microsoft çözümlerinizin dağıtımına ve/veya optimizasyonuna yardımcı olmak için görev boyunca ekibinizle yakından çalışacak ve gerektiğinde ortamınıza uyarlanmış, derin teknik rehberlik sağlamak üzere diğer Microsoft uzmanlarından yararlanacaktır. Bu çalışmalar, değerlendirme ve planlamadan beceri kazandırma ve tasarım, yapılandırma ve uygulamaya kadar uzanan hizmetler de dahil olmak üzere belirli sonuçları hedefleyen yerleşik önceden tanımlanmış proaktif hizmetler içerir.

### Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

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

Diğer Proaktif	Paket	
	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. Tüm reaktif destek, uzaktan sağlanır.

Reaktif hizmet türleri	Paket	
	A	P
<b>Danışmanlık Desteği</b>	✓	✓
<b>Sorun Çözme Desteği</b>	✓	✓
<b>Reaktif Destek Yönetimi</b>	✓	✓
<b>Temel Neden Analizi</b>	+	+
<b>Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi</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 azaltılabilir bir şekilde dağıtmanıza ve uygulamanıza yardımcı olma amacına yönelik tavsiyeleri, rehberliği ve bilgi transferini içerir. Mimari, çözüm geliştirme ve özelleştirme senaryoları, bu Danışmanlık Hizmetlerinin kapsamının dışındadır.

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

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

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

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

### 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<sup>3</sup></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 yetkilisinden 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.

<sup>3</sup> Kritik durum kaynakları, duruma el koyma, üstlere iletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder

**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<sup>4</sup></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.

<sup>4</sup> Kritik durum kaynakları, duruma el koyma, ilerletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder.

**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 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.

## 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
<b>Müşteri Organizasyonu Etkinleştirme</b>	✓	✓
<b>Microsoft Ürünü, Hizmeti ve Güvenlik Güncellemeleri Kılavuzu</b>	✓	✓
<b>Program Geliştirme ve Yönetim</b>	✓	✓
<b>Birleşik Destek Yerleştirme</b>	✓	✓

Hizmet sağlama yönetimi hizmet türleri	Paket	
	A	P
<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.

**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
<b>Gelişmiş Atanmış Mühendislik</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>GitHub Engineering Direct</b>	+	+
<b>Kritik Görev Desteği</b>	+	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+	+
<b>Microsoft Siber Güvenlik Olayına Müdahale</b>	+	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

+<sup>1</sup> - 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 yardımcı 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.

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

REDE hizmetlerinin odak alanları şunlardır:

- Öncelikleri ve önerileri tartışmak için bir başlangıç toplantısı yapmak. Bu toplantının sonuçları hizmet sağlama planınızda belgelenecektir.
- Aciliyet 1 ve Aciliyet A destek olaylarının çözümüne katılmak.
- Talebiniz üzerine, diğer aciliyet destek olaylarının çözümüne katılmak.
- Gelecekte meydana gelebilecek olayların önlenmesi için etkin ve etkili reaktif destek olayı çözümünü ve planlamayı kolaylaştırmak için Hizmet Sağlama Yönetimi ve Reaktif Destek Yönetimi kaynaklarınızın yanı sıra destek olayı faaliyetlerinize dahil olan diğer Microsoft kaynaklarıyla işbirliği içinde çalışmak.
- **Reaktif hizmetler**

- Ortamınızda ürünlerimizi ve çevrimiçi hizmetlerimizi kullanımınız hakkında derin bir bilgi geliştirir ve sürdürür ve bu bilgiyi olay çözümünü desteklemekle ilgili faaliyetlerine dahil eder.
- Microsoft teknik destek mühendislerine, ortamınızda ürünlerimizin ve çevrimiçi hizmetlerimizin kullanımı hakkında bilgi sağlar.
- Hızlı destek olayı çözümünü kolaylaştırmak için gelişmiş sorun giderme ve hata ayıklama uzmanlığı sağlar.
- İlgili Microsoft ürünleri ve çevrim içi hizmetler için mevcut olduğunda, kritik iş etkisi olan olaylara ilişkin kök neden analizini gerçekleştirmek ve gelecekte benzer sorunların nasıl hafifletilebileceği konusunda önerilerde bulunmak.
- Buna ek olarak, REDE mühendisi gerektiğinde ek teknik kaynakları dahil edebilir.
- **Proaktif hizmetler**
  - Çalışma süresini iyileştirmek ve kritik iş işlevlerindeki kesintileri azaltmak için fırsatları belirlemek üzere proaktif destek hizmetlerinin (ör. desteklenebilirlik incelemeleri, sağlık kontrolleri, atölye çalışmaları ve risk değerlendirme programları) kullanımına ilişkin tavsiyeleri belgelemek ve paylaşmak.
  - Talebiniz üzerine REDE mühendisi üzerinde anlaşmaya varılan proaktif hizmetleri gerçekleştirebilir.

### **Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar**

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

### **Sorumluluklarınız**

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

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

## Azure Rapid Response

**Azure Rapid Response:** Azure Rapid Response, destek olaylarını teknik uzmanlara yönlendirerek ve gerektiğinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerinin katılımını 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 Azure Rapid Response destek mühendislerine doğrudan yönlendirilecektir. 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. Hızlı Yanıt, Azure Medya Hizmetleri, Azure Yığıcı, Azure StorSimple, GitHub AE, 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><b>İş üzerinde kritik etki</b></p> <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>	<p>İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>1</sup></p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim<sup>2</sup></p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı</p>

Azure Rapid Response Aciliyet ve durumu	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	<p>Microsoft içerisinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>1</sup></p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>

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

<sup>2</sup> Azure Rapid Response Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce ve Japonca olarak mevcuttur.

## Azure Etkinlik Yönetimi

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

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

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

Kritik İş Etkinliği örnekleri:

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

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

Etkinlik öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak, AEM:

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

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

Kritik iş etkinlikleri 5 takvim gününe kadar ardışık olay kapsamı 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 6 takvim haftası önce yazılı olarak onaylanmış kritik iş etkinlikleri dışında destek sağlanmayacaktır. Microsoft, bir etkinliği daha az bildirimle kabul etmeyi tercih ederse, kendi takdirine bağlı olarak, etkinlik öncesi değerlendirmenin kapsamını azaltabilir. Müşteri AEM hizmet sunumu boyunca yeterli kaynak veya yanıt sağlayamazsa AEM iptal edilebilir.

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

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

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p><b>İş üzerinde kritik etki</b></p> <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>	<p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft içinde hızlı eskalasyon<sup>2</sup></p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba<sup>1</sup></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 edilmesi<sup>1</sup></p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>

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

<sup>2</sup> AEM Destek hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur.

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

## Microsoft Office 365 Engineering Direct

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

### Geliştirici Desteği

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

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

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Müşterilere belirlenmiş bir GitHub destek ekibine ve 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.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Kapsama genel bakış ve kapsamı

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Özellikler

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

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

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

## 2.1 Tüm Müşteriler için Sağlanmıştır:

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

- Azure Engineering'de destekçi. AED, müşterilerin engellerini kaldırmak ve daha hızlı hafifletme süresi sağlamak için Azure'daki ayak izlerini anlayarak Kayıtlı Abonelikler içindeki projelerde olumlu sonuçlar elde etmek için müşterinin bulut operasyonları ekibiyle etkileşime geçecektir.
- Mühendislik Yönetiminde Kriz Yönetimi. Azure Rapid Response destek mühendisleri bir olayı AED'ye eskale ettiyse, AED, daha hızlı konu uzmanı katılımı ve güncel kriz iletişimi ve yönetimini sağlamak için Azure hizmet ekipleriyle iş birliği yaparak, daha hızlı azaltma süresi sağlamak için 7x24 kullanılabilirlik sağlayacaktır. Azure Rapid Response destek mühendisleri, Azure Rapid Response sözleşmesi kapsamındaki olayları AED'ye iletir.
- Sorun Yönetimini Düzenleyin. AED, kapalı döngü deneyimi amacıyla bir müşterinin altyapı dayanıklılığını ve Azure platform kararlılığını iyileştiren hedeflenmiş onarım öğeleri aracılığıyla kritik müşteri olaylarının tekrarlanmasını önlemek için müşteri ve Azure hizmet ekipleri ile birlikte çalışacaktır. AED, müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan hizmet açıklamasında açıklanan Kök Neden Analizi (RCA) hizmetini genişletir. Olayın kapanışından yedi (7) takvim günü önce açıkça talep edildiğinde, AED tek bir olayın potansiyel nedenlerinin yapılandırılmış bir analizini veya müşterinin ürünleri ve diğer müşterileri etkilemeyen bulut abonelikleri ile sınırlı bir dizi ilgili sorunu gerçekleştirecektir. Müşteri, günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmakla sorumlu olacaktır. RCA'lar yalnızca üretime etki eden olaylar için müşterinin uyumlu AED mühendisi aracılığıyla talep üzerine kullanılabilir. RCA'lar, talepten veya olay azaltmadan sonra on (10) iş günü içinde, hangisi daha sonra ise, sağlanacaktır.

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

- Proaktif Hizmet İyileştirme Planları Sunumu. AED, Azure hizmet ekipleri ile ortaklık içinde ortaya çıkan eğilimlerin analizi yoluyla mevcut müşteri zorluklarını ele almak için müşteri ile birlikte çalışacaktır. Bu analiz, müşterinin çözüm dayanıklılığı, güvenliği, performansı veya maliyet optimizasyonu dahil olmak üzere çeşitli alanlara odaklanabilir ve müşterinin uygulaması için önerilere yol açabilir. Ayrıca, analizin odağına uygun şekilde olay tatbikatları, riskli altyapı azaltma ve üretim öncesi test desteği gibi faaliyetleri de içerebilir. On iki aylık bir dönemde iki (2) Servis İyileştirme Planı (SIP) talep edilebilir.
- Müşterinin Kritik Projeleri için Destek. AED, tüm Kayıtlı Aboneliklerde değer gerçekleştirmeyi hızlandırmak ve uygun Azure konu uzmanlarıyla çalışma süresini en aza indirmek, mümkün olduğunda mühendislik engellerini kaldırmak ve bildirilen olaylarda azaltma süresini azaltmak için

çalışarak müşterinin kritik projelerinin planlandığı gibi başlatılmasını sağlamak için diğer Microsoft müşteri odaklı roller ve Azure mühendislik ekipleri ile ortaklık kuracaktır.

- Azure Teslimat Ekipleri genelinde Eyleme Geçirilebilir İlgörüler Sağlayın ve Müşteri Bilgisini ve Uzmanlığını Derinleştirin. AED, tüm Kayıtlı Üyelikler genelinde, iş gereksinimlerini karşılama, daha hızlı olay azaltma ve müşterinin genel Azure destek deneyimini iyileştirme hedefiyle özelleştirilmiş bir deneyim sağlamak için Azure destek sağlama ekiplerini müşterinin iş ve teknik ihtiyaçları konusunda eğitecektir.
- Müşteri Tavsiye Girdisi. Microsoft, kuruluşunuzun Azure özelliklerinin ve Hizmetlerinin gelişmesiyle ilgili girdi göndermek için kullanabileceği çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla olanaklar sağlar. Alınan girdi doğrudan Microsoft içinde hizmet mühendisliği liderliğine sunulur. Azure Müşteri Deneyimi (CXP) ekibi, girdi sağlama olanaklarını koordine eder. AED hizmetinin etkinleştirilmesinin ardından, CXP ekibi iletişim kanallarını oluşturmak için atanan müşteri başarısı hesap yöneticisi aracılığıyla müşterinin organizasyonu ile iletişim kuracaktır.

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

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

- **Mühendislik Krizi Yönetimi için Global Know-Me Desteği:** Yukarıdaki bölümde tanımlanan "Mühendislik Kriz Yönetimi" özelliği için genişletilmiş küresel, müşteri odaklı kapsam, birincil çalışma saatlerinin ötesinde daha özel ve tutarlı bir deneyim sunmak için sağlanmaktadır. Bu gelişmiş deneyim, uygun şekilde diğer özellikleri de kapsayacak şekilde genişletilebilir. "Beni tanı", daha hızlı olay azaltma ve müşterinin genel Azure destek deneyimini iyileştirme hedefiyle müşterinin iş bağlamı ve ortamı hakkındaki bilgi olarak tanımlanır.

### 3. Ön koşullar ve varsayımlar

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

- a) Microsoft'un AED hizmetlerinin performansı müşterinin işbirliğine, aktif katılımına ve atanan sorumlulukların zamanında tamamlanmasına bağlıdır.
- b) Müşteri, bu Ekin süresi boyunca etkin bir Microsoft Kurumsal Destek hizmet planı ve Azure Rapid Response anlaşması bulunduracaktır.
- c) Tüm özellikler yalnızca İngilizce dilinde mevcuttur.
- d) Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça teslimat uzaktan gerçekleştirilecektir. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, Microsoft, makul seyahat ve yaşam masraflarını müşteriye fatura edecektir.
- e) Bir olay müşterinin kuruluşuna özel değilse ve Azure ortamının daha büyük bir bölümünü etkiliyorsa hizmet mühendisliği kaynakları, hizmetin geri yüklemesini önceliklendiremeyecektir.
- f) AED kapsamı, herhangi bir kurum içi teknolojiyi, kullanıcı cihazını, Microsoft istemci yazılımını veya kimlik ve kimlik doğrulama teknolojilerini kapsamaz.
- g) Müşterinin bu Ekte açıklandığı gibi AED hizmeti alma hakkı, İş Emri ve bu Ekteki hüküm ve koşullara uygunluğa tabidir.
- h) AED Hizmetleri, müşterinin Kayıtlı Abonelikleri kullanımını desteklemeyi amaçlamaktadır. Microsoft bu Hizmetleri yalnızca müşterinin dahili iş amaçları için sağlayacaktır. Microsoft bu Hizmetleri müşterinin müşterilerine sağlamayacaktır.
- i) AED, Microsoft'a ait olmayan herhangi bir kod veya Microsoft, müşteri veya üçüncü taraf satıcı tarafından özelleştirilmiş herhangi bir kod için destek sağlamayacaktır.

### Microsoft Siber Güvenlik Olay Müdahalesi

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

Müşteri, belirli acil durumlarda, MSCIR hizmetini satın almadan veya mevcut bir MSCIR hizmetine ek saatler eklemeyen önce ("Eklenti Anlaşması") Microsoft'tan MSCIR hizmetlerinin sunulmasına başlamasını talep edebilir ve yetkilendirebilir. Aksine herhangi bir şeye bakılmaksızın, Müşteri'nin Microsoft'a Eklenti Anlaşmasından önce çalışmaya başlaması için yetki vermesi durumunda, Müşteri, (a) Eklenti Anlaşmasını mümkün olan en kısa sürede imzalamak için makul olarak gerekli

tüm önlemleri alacağını, (b) Microsoft tarafından faturalandırıldığı şekilde, Eklenti Anlaşmasının imzalanmasından önce verilen hizmetler için tamamen sorumlu olmayı ve ödeme yapmayı kabul ettiğini ve (c) Microsoft imzadan önce yetkilendirilmiş çalışma ile ilgili herhangi bir eylemden veya ihmalden sorumlu olmayacaktır ve Müşteri ilgili tüm riskleri üstlenir.

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

## 2.4 Çok Ülkeli Destek

### Çok Ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış

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

- **Ana Bilgisayar:** Bu, İş Emrinizde kendisi için Microsoft Birleşik Destek 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 Ülkeli Destek hizmetlerini açıklamaktadır. Belirli hizmetler ve varsa ilgili miktar, Destek Konumuna göre ilişkili İş Emrinde gösterilecektir.

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

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

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

- **Proaktif Hizmetler**

- Miktarı İş Emrinizde gösterilecek ve İstisna Ülkeler dışında İş Emrinizde belirlenen Destek Konumlarında kullanılacak Proaktif Hizmetler için uygun olabilirsiniz.
- **Destek Teknolojisi Danışmanı (STA):** STA hizmetleri, İş Emrinizde belirlenen Destek Konumlarında kullanılabilir ve kaynak kullanılabilirliğine tabidir.
- 
- **Bakım Hizmetleri – Kök Neden Analizi:** Satın alınan hizmetler, belirlenen Destek Konumlarındaki personel tarafından kullanılabilir.
- **Gelişmiş hizmetler ve çözümler:** Tüm gelişmiş hizmetler ve çözümler, Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Destek Konumlarında kullanılmak üzere satın alınabilir. Kullanılabilirlik durumuna göre geçerlidir. Başka kısıtlamalar uygulanabilir.
- Satın alınan diğer destek hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarında kullanılabilir.

## Çok Ükeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları

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

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

## 2.5 Ek hüküm ve koşullar

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

- Temel Paket reaktif hizmetler, atanmış destek personelinizin konumlarına uzaktan sağlanır. Tersi yazılı olarak belirtilmiş olmadıkça tüm hizmetler, İş Emrinizde listelenen ülkedeki yerinize uzaktan sağlanır.
- Temel Paket reaktif hizmetler İngilizce olarak ve mümkün olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Yazılı olarak başka bir şekilde mutabık kalınmamışsa, tüm diğer hizmetler, hizmetleri sağlayan Microsoft hizmetlerinin bulunduğu yerde konuşulan dilde veya İngilizce olarak sağlanır.
- Bir İş Emrinde, bu 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.
  - *Önceden planlanmış bir hizmetin iptal edilmesini talep ederseniz, iptal, geçerli olduğu durumlarda söz konusu hizmetin tam iadesi için en az 14 gün önceden yapılmalıdır.*
  - *Önceden planlanmış hizmetin 6 ila 13 gün önceden iptal edilmesi, hizmet maliyetinin %50'si kadar bir maliyete neden olacaktır.*
  - *Önceden planlanan hizmetten 5 gün veya daha az bir süre önce yapılan herhangi bir iptal, söz konusu hizmet maliyetinin tam maliyetinden (%100) sorumlu olacaktır*
  - Ek hizmet satın alırken sunumu hızlandırmak için hizmet sunumu yönetiminin eklenmesini isteyebiliriz.
  - Bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir 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.
  - Destek hizmetlerinin ifasında Microsoft tarafından sağlanan herhangi bir kodun uygulanmasıyla ilişkili tüm riskleri üstleneceksiniz ve Microsoft ortamınızda veya herhangi bir başka dağıtımda tamamen veya kısmen destek hizmetlerinin ifasında Microsoft tarafından sağlanan kodla ilişkili tüm testlerden, kontrollerden, kalite güvencesinden, yasal, düzenleyici

- veya standartlara uygunluktan, bakımdan, dağıtımdan ve diğer uygulamalardan sorumlu olacaksınız.
- Satın alınan hizmetler için platforma ilişkin asgari gereksinimler bulunabilir.
  - Hizmetler müşterilerinize sağlanamayabilir.
  - 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.
  - Kullanıcılarınıza ürün ve özelliklere ilişkin bilgileri güvenlik güncellemeleri, haber bültenleri, bloglar, güvenlik brifingleri, hizmet iletişimleri ve benzer belgeler olarak tanımlanan materyaller aracılığıyla geçerli ve aktif bir şirket e-posta adresine gönderebileceğimizi kabul ediyorsunuz. Kullanıcılarınız, bu tür iletişimleri tercih dışı bırakmak için uygun mekanizmaya sahip olacaktır.
  - İlgili Eklerde ilave ön koşullar ve varsayımlar belirtilebilir.

## 2.6 Sorumluluklarınız

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

- Ekibinize liderlik yapmaktan sorumlu olacak bir destek hizmeti 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 kişilerinize 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.

© 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.