

Microsoft Kurumsal Hizmetler

Hizmetlerin Tanımı

Mart 2022

İçindekiler

1	Bu belge hakkında	1
2	Microsoft Profesyonel Hizmetler	1
2.1	Planlama hizmetleri	1
2.2	Uygulama hizmetleri	1
2.3	Bakım hizmetleri	1
2.4	Optimizasyon hizmetleri	1
2.5	Eğitim hizmetleri	1
3	Danışmanlık hizmetleri	2
3.1	Nasıl satın alınmalı	2
3.2	Özel danışmanlık hizmetleri	2
3.3	Paketli danışmanlık hizmetleri	3
3.4	Hizmetlerin Tanımı	3
3.4.1	Planlama hizmetleri	3
3.4.2	Uygulama hizmetleri	4
3.4.3	Optimizasyon hizmetleri	4
3.5	Sorumluluk sınırları	5
3.6	Sorumluluklarınız	5
4	Destek hizmetleri	6
4.1	Nasıl satın alınmalı	6
4.2	Paket tarifleri	6
4.2.1	Kurumsal paketler	6
4.2.2	Gelişmiş çözümler	7
4.3	Hizmetlerin tanımı	7
4.3.1	Proaktif hizmetler	7
4.3.2	Hizmet yönetimi	10
4.3.3	Reaktif hizmetler	11
4.4	Gelişmiş hizmetler	14
4.4.1	Atanmış Destek Mühendisliği	14
4.4.2	Premier Ultimate	14
4.4.3	Third Tier Destek	15
4.5	Gelişmiş çözümler	15
4.5.1	Kritik Görev Desteği	15
4.5.2	Hızlı Yanıt	15
4.5.3	Azure Etkinlik Yönetimi	16
4.6	İş Ortağı destek çözümleri	18

4.7 Küresel destek çözümleri.....	19
4.8 Ek hüküm ve koşullar.....	20
4.9 Sorumluluklarınız	22

1 Bu belge hakkında

Microsoft Kurumsal Hizmetler, Hizmetlerin Tanımı isimli belge, Microsoft'tan satın alınabilecek profesyonel hizmetler hakkında bilgiler sunmaktadır.

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

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

2 Microsoft Profesyonel Hizmetler

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

2.1 Planlama hizmetleri

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

2.2 Uygulama hizmetleri

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

2.3 Bakım hizmetleri

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

2.4 Optimizasyon hizmetleri

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

2.5 Eğitim hizmetleri

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

3 Danışmanlık hizmetleri

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

3.1 Nasıl satın alınmalı

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

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

Anahtar: ↗ İş Emrinizde listeli olarak görebileceğiniz öğeleri belirtir.

3.2 Özel danışmanlık hizmetleri

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

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

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

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

Veri ve Yapay Zeka (AI) – Modern işletmelerin çekirdeğini, veriyi rekabet üstünlüğünü artıran yapay zekaya dönüştürme kabiliyeti oluşturur.

Microsoft'un İş Verisi çözümleri, geliştiricilerin ve kuruluşların, İş ve BT kuruluşları için Azure Database Power BI, Office ve SQL Server gibi ürünleri kullanarak veriden yararlanmayı sağlayan çözümleri düşünme, uygulama ve destekleme noktasında kapsamlı bir yönetimle yapay zekaya odaklanmalarına yardım eder.

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

Microsoft, dijital zekayı her işe uygulayarak müşterilerin ilişkilerini gelire dönüştürmesine yardım etmek için Satış, Hizmet ve Pazarlamayı kapsayan Müşteri Bağlantısı için Microsoft Dynamics 365 danışmanlık hizmetlerini sunar. Microsoft Dynamics 365 Birleştirilmiş Operasyonlara yönelik danışmanlık hizmetleri, müşterilerin operasyonlarını iyileştirerek ve küresel ölçekte gerçek zamanlı, veriye dayalı kararlar alarak büyümelerini hızlandırmaya yardım eder.

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

Cihazlarımız ve Hareketlilik danışmanlığı hizmet sunularımız, işletmelerin ve BT liderlerinin, çalışanlar ve müşterilerle köklü ve verimli bağlantılar kuran kurum genelini kapsayan hareketlilik ve cihaz yönetimi stratejileri geliştirmelerine ve hayata geçirmelerine katkı yapar.

Veri Merkezi ve Bulut Altyapısı Hizmetleri BT'nin, veri merkezlerini özel iş ihtiyaçlarına göre şekillendirilmiş stratejik iş varlıklarına dönüştürerek teknolojiyi, insanları ve süreçleri de entegre eder. Güvenlik ve Kimlik hizmetlerinin birleşimi sayesinde BT altyapısını, uygulamaları ve verileri iç ve dış tehditlere karşı korumaya yardımcı olan stratejiler ve çözümler sunuyoruz.

3.3 Paketli danışmanlık hizmetleri

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

3.4 Hizmetlerin Tanımı

3.4.1 Planlama hizmetleri

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

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

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

Ayrıca, aşağıdaki Dijital Danışmanlık Hizmetleri katılım paketleri de mevcuttur:

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

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

Çözüm Planlaması: Microsoft teknoloji dağıtımlarının şirket binası içinde, bulut ortamında veya karma ortamlarda uygulama planlaması sürecinde size destek olan ve kılavuzluk eden yapılandırılmış çalışmalardır. Ayrıca bu hizmetler istediğiniz sonuçlara uygun teknik çözümünüzün uygulanmasını planlamaya katkı yapacak Microsoft teknolojilerinizin tasarımının, güvenliğinin, BT operasyonlarının veya değişiklik yönetiminin değerlendirmesini de içerebilir. Hizmet sonuçlandırıldığında, teknik değerlendirme ve çözüm uygulama planını içeren bir rapor alabilirsiniz.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Uygulama hizmetleri

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

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

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

3.4.3 Optimizasyon hizmetleri

☞ **Benimseme Hizmetleri:** Benimseme hizmetleri, kuruluşunuzun Microsoft teknolojisi satın alımınızla bağlantılı değişiklikleri modifiye etme, izleme ve optimize etme becerisini değerlendirmenizde yardımcı olacak bir hizmetler paketi sağlar. Bu, değişikliğin insan tarafıyla ilgili benimseme stratejinizin geliştirilmesi ve yürütülmesi bakımından danışmanlık içerir. Müşteriler, benimseme programlarını desteklemek için uzmanlık, bilgi ve Microsoft tarafından önerilen ilişkili uygulamalar ile kaynaklara erişebilirler.

☞ **BT Hizmetleri Yönetimi:** Yenilik, esneklik, kalite ve operasyonel maliyet iyileştirmeleri sağlayan modern hizmet yönetimi yaklaşımlarıyla eski BT çevrenizi geliştirmeye yardımcı olmak üzere tasarlanmış hizmetler paketidir. Modern BT Hizmeti Yönetim hizmetleri, bir uygulamayı veya hizmeti buluta taşırken izleme, olay yönetimi ya da hizmet masası süreçlerinizin, bulut tabanlı hizmetlerin dinamiklerini yönetmek üzere iyileştirilmesini sağlamaya katkı yapacak uzaktan ya da yerinde danışmanlık oturumlarıyla veya atölyelerle sunulabilir.

☞ **Güvenlik Hizmetleri:** Microsoft güvenlik çözümleri portföyü dört odak alanı içerir: Bulut güvenlik ve kimlik, mobilite, gelişmiş bilgi koruması ve güvenli altyapı. Güvenlik hizmetleri müşterilere, BT altyapılarını, uygulamalarını ve verilerini iç ve dış tehditlere karşı nasıl koruyacaklarını ve yenileştireceklerini anlamaları için yardımcı olur.

3.5 Sorumluluk sınırları

Hizmet sunularımız, aşağıdaki sorumsuzluk beyanı ve sınırlamalara bağlıdır:

- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, sadece Microsoft teknolojilerini dağıtımınız ve kullanımınızla ilgili olup salt öneri ve rehberlik hizmetlerinden oluşmaktadır.
- Ürün lisansları danışmanlık hizmetlerine dâhil değildir ve ayrıca satın alınmalıdır.
- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, ürünün dağıtılması, sorun çözümü, onarım desteği, Microsoft'a ait olmayan kaynak kodunun incelenmesi veya yukarıda açıklanan hizmetlerin ötesinde teknik ya da mimari danışmanlık konularını içermez.
- Microsoft'a ait olmayan kaynak kodlara yönelik hizmetlerimiz, uygulamaların işlemcide neden olduğu ani voltaj yükselmelerinin izlenmesi (process dump) veya ağ hareketlerini izleme gibi yalnızca ikili verilerin analiziyle sınırlıdır.
- Microsoft Mimarlarının ve hizmet sağlama ekibi kaynaklarının yerinde ziyaretleri konusunda hemfikir kalınan ve bunlara ilişkin ödemelerin önceden yapılmadığı durumlarda, makul seyahat ve yaşam harcamaları size faturalanacaktır.
- Satın alınan tüm GitHub Danışmanlık Hizmetleri, Microsoft Corporation'ın tamamına sahip olduğu bir bağlı kuruluşu olan GitHub, Inc. tarafından sağlanmaktadır. İş Emrinizdeki aksine hükümlere bakılmaksızın, https://aka.ms/github_privacy adresinde bulunan GitHub Gizlilik Bildirimi ve https://aka.ms/github_dpa adresinde bulunan GitHub Veri Koruma Eki ve Güvenlik Eki, GitHub Danışmanlık Hizmetlerini satın almanız için geçerli olacaktır.

3.6 Sorumluluklarınız

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

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

4 Destek hizmetleri

Microsoft Premier Destek Hizmetleri (destek hizmetleri), maliyetlerin azaltılmasına, 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 muhafaza etmeye ve geliştirmeye yardımcı olan proaktif hizmetler.
- Planlama ve uygulamayı destekleyen Hizmet Sağlama Yönetimi
- Çalışma süresini en aza indirmek için hızlı yanıt sağlama amacıyla öncelik verilmiş 24x7 sorun çözüm hizmetleri

4.1 Nasıl satın alınmalı

Destek servisleri bir paket halinde veya aşağıda açıklandığı gibi Kurumsal Hizmetler İş Emri kullanılarak mevcut bir Destek sözleşmesi altında bireysel hizmetler halinde mevcuttur:

Hizmet	Tarif
Kurumsal paketler	Kuruluşunuz dâhilinde kullanılan ve destek verilen tüm ticari Microsoft ürünleri ve/veya Çevrimiçi Hizmetler için destek sunan hizmetler bileşimi. Yapılandırılabilir ve Sabit paket seçenekleri mevcuttur.
Gelişmiş çözüm paketleri	Belirli bir Microsoft ürününü veya müşteri BT sistemini kapsayan destek hizmetleri paketi. Yapılandırılabilir paketle birlikte sağlanır.

4.2 Paket tarifleri

4.2.1 Kurumsal paketler

Kurumsal paket seçenekleri şunları içerir: Yapılandırılabilir (gereksinimlerinizi karşılayacak hale getirilmiş) veya Sabit (önceden tanımlanmış hizmetler) paketler.

Yapılandırılabilir paket

Destek paketi, gereksinimlerinizi karşılamak üzere aşağıda listelenen öğeler kullanılarak özelleştirilir.

Öğe	Mevcut Hizmetler
Proaktif hizmetler	Bölüm 4.3.1'deki "Proaktif hizmetler" başlığında açıklanan hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir
Hizmet yönetimi	Tüm paketlere dâhildir. Sağlama modeli ve hizmet seviyesi, Bölüm 4.3.2'deki "Hizmet sağlama yönetimi" başlığında açıklandığı gibi özelleştirilir
Reaktif hizmetler	Bölüm 4.3.3'deki "Reaktif Hizmetler" başlığında açıklanan hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir

Gelişmiş hizmetler	Bölüm 4.4'deki "Gelişmiş hizmetler" başlığında açıklanan ek hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir
--------------------	---

Sabit paket

Giriş düzeyinde, bir yıl süreli destek hizmetler hazır paketi

Öğe	İçerdiği Hizmetler
Proaktif hizmetler	Bir "Hizmet olarak Risk ve Sağlık Değerlendirme Programı"
Hizmet yönetimi	Bölüm 4.3.2'deki "Hizmet sağlama yönetimi" başlığında tanımlanmış, Havuzlu model aracılığıyla sağlanan bir Çekirdek seviye hizmet yer alır
Reaktif hizmetler	20 saate kadar "Sorun Çözüm Desteği"

4.2.2 Gelişmiş çözümler

Gelişmiş çözüm paketleri, belirli bir Microsoft ürününü veya müşteri BT sistemini kapsar ve mevcut hizmetler aşağıda listelenmektedir.

Öğe	Açıklama
Kritik Görev Desteği	Yaşamsal iş çözümleriniz kapsamında yer alan ve Bölüm 4.5.1'deki "Kritik Görev Desteği" başlığında açıklanan belirli bir dizi Microsoft ürünü için daha yüksek bir seviyede destek sağlar
Hızlı Yanıt	Bulut hizmetleriniz için hızlandırılmış reaktif destek sağlar ve Bölüm 4.5.2 "Hızlı Yanıt"ta tanıtılmaktadır
Azure Etkinlik Yönetimi	Müşterilerin kritik Azure etkinliklerinde gelişmiş proaktif ve reaktif destek sağlar

4.3 Hizmetlerin tanımı

Premier Destek paketinizi oluşturmak üzere bir araya getirilen öğeler bu bölümde açıklanmaktadır.

4.3.1 Proaktif hizmetler

Proaktif hizmetler Microsoft ortamınızdaki oluşabilecek sorunları engellemeye yardımcı olur. Geçerli İş Emri süresince kaynak bulunabilirliği ve teslimatını sağlamak adına, Proaktif hizmetler zamanında programlanmalıdır. Takip eden Proaktif hizmetler, aşağıdaki gibi belirlenmiştir veya İş Emrinizde ayrıntılı olarak verilmiştir.

Planlama hizmetleri

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

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

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.

Sağlık Denetimi: Microsoft teknolojisi uygulamanızın önerilen uygulamalarımızla karşılaştırıldığı bir uygulama değerlendirme incelemesi. Bir Microsoft kaynağı, sağlık denetimi çalışmasını sizinle birlikte planlar, incelemeyi gerçekleştirir, verileri analiz eder ve bunların tamamlanması üzerine de bir rapor sunar.

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, olay matrisleri oluşturmanıza, önemli olayları incelemenize ve uzun soluklu bir mühendislik ekibi 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.

Artı Hizmet olarak Risk ve Sağlık Değerlendirme Programı (Artı Hizmet olarak RAP): Hizmet olarak RAP, düzeltme planlama ve bilgi aktarımına odaklanan ve işyerinizde iki güne kadar sağlanan, özelleştirilmiş bir sistem iyileştirme atölyesiyle birlikte sunulur.

Optimizasyon hizmetleri

Benimseme Hizmetleri: Benimseme hizmetleri, kuruluşunuzun Microsoft teknolojisi satın alımınızla bağlantılı değişiklikleri modifiye etme, izleme ve optimize etme becerisini değerlendirmenizde yardımcı olacak bir hizmetler paketi sağlar. Bu, değişikliğin insan tarafıyla ilgili benimseme stratejinizin geliştirilmesi ve uygulanmasına yönelik destek içerir. Müşteriler, benimseme programlarını desteklemek için uzmanlık, bilgi ve Microsoft tarafından önerilen ilişkili uygulamalar ile kaynaklara erişebilirler.

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

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 taşırken

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 ve bir ekte belirtilebilir İş Emrinizde atıfta bulunulabilir.

Laboratuvar Hizmetleri: Microsoft, eğer bulunduğunuz coğrafyada varsa, Microsoft ürünleriyle ilgili ürün geliştirme, karşılaştırma, test etme, prototip çalışması ve geçiş faaliyetlerinde size yardımcı olmak üzere bir laboratuvar tesisine erişiminizi sağlayabilir.

İyileştirme Hizmetleri: Değerlendirme hizmeti sırasında tanımlanan bulguları ele almak için doğrudan doğruya bir Microsoft kaynağıyla çalışma. Her çalışmanın süresi, İş Emrinizde gün sayısı şeklinde belirtilmekte ve mühendislik personelinizle ortaklaşa olarak teslim edilmektedir.

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

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.

Talep Üzerine Eğitim: Microsoft tarafından geliştirilen bir atölye kitaplığındaki çevrimiçi eğitim materyalleri koleksiyonuna erişim hakkı veren bir üyelik hizmetidir. Üyelikler, bilgisayar adedi temel alınarak satılır.

İnternet Yayınları: Uzaktan çevrimiçi olarak verilen, kapsamlı destek ve Microsoft teknoloji konuları hakkında Microsoft destekli canlı eğitim oturumları. İnternet yayınları, İş Emrinizde belirtildiği üzere, katılımcı adedi temelinde veya kuruluşunuza özel teslimat şeklinde satın alınabilir.

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.

Özel Proaktif hizmetler: İsteğinize bağlı olarak yüz yüze veya çevrimiçi olarak iletilen ve bu belgede başka bir şekilde tarif edilmemiş olan hizmetleri iletmek üzere personelinizle yapılan çalışma. Bu çalışmalar gün sayısı olarak ölçülür ve fiyatlandırılır. Özel proaktif hizmetlerin odaklandığı alanlar şunlardır:

- Bakım hizmetleri
- Optimizasyon hizmetleri
- Eğitim hizmetleri

Destek Yardımı: Eğer uygunsuz proaktif hizmetler, Destek Yardımı saati miktarı hesaplanarak satılabilir. Bu saatler, Microsoft Hizmetleri temsilciniz tarafından sunulan güncel fiyatlar üzerinden, yukarıda tarif edilen bir veya daha fazla proaktif hizmetle değiştirilebilir. Proaktif hizmeti planlandıktan sonra uygun miktarda Destek Yardımı saati sayısını, gün başına hizmet ücretini veya sabit ücreti kapsayacak şekilde en yakın saat sayısına yuvarlanan bakiyenizden düşeceğiz. Eğer bir Destek Yardımı hizmet türü sipariş eder ve bunu başka biriyle değiştirmek isterseniz, hâlihazırda satın alınan saatleri, eğer varsa ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya varılmışsa, alternatif hizmet için kullanabilirsiniz.

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 etkinliktir oluşan Microsoft kaynak yönetimli hizmet. Microsoft kaynağı, programlı bir yaklaşım kullanarak uyum boşluğu analizi, işe alıştırmaya, optimizasyon, bilgi aktarımı, tasarım doğrulaması ve uygulama planı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, katılım için gereken etkinlik kümesini belirleyecektir

4.3.2 Hizmet yönetimi

Hizmet yönetimi

Tüm Premier Destek paketleri, bir hizmet sağlama yöneticisi tarafından koordine edilmekte ve başlatılmaktadır. Geliştirici ve geliştirici odaklı paketler için Premier Desteği için, hizmet yönetiminiz, geniş geliştirme endüstrisi uzmanlığının yanı sıra geliştirici teknolojileri konusunda bir anlayışa sahip olan bir uygulama geliştirme kaynağı tarafından sağlanmaktadır. Bu teslimat, teslimat modeli, hizmet düzeyi ve coğrafyaya bağlı olarak geliştirilebilir. İş Emrinizde başka şekilde belirtilmemişse, teslimat modeli Atanmış ve hizmet düzeyi de Core şeklinde olacaktır.

Hizmet Sunum modeli

Öğe	Tarif
Havuz	Uzakta bulunan bir grup kişi tarafından gerçekleştirilir
Atanmış	Diğer Microsoft Premier Destek müşterilerine de hizmet veren belirli bir kişi tarafından yerinde veya uzaktan, yarı zamanlı olarak sağlanır
Tahsis edilmiş	Sadece tek bir Microsoft Premier Destek müşterisine odaklanmış olan belirli bir kişi tarafından yerinde veya uzaktan sağlanır

Hizmet düzeyi

Öğe	Tarif
Core	Genel koordinasyonu ve ayrıca bir hizmet tanıtımını, hizmet sağlama planını, hizmet incelemelerini, önemli güvenlik destek önerilerini, olay yönetimini, kriz yönetimini, bilgi hizmetlerini ve hizmet üyelik yönetimini içerir
Standart	Tüm Core hizmetleri ve İlk Değerlendirme ve iyileştirme planlamayı kapsar
Genişletilmiş	Tüm Standart hizmetleri ve ayrıca Microsoft Ürün/Çevrimiçi Hizmetler yaşam döngüsü farkındalığını, çağrı eğilim analizi ve tavsiyesini ve süreç rehberliğini içerir

Kapsam ayrıntıları

Aşağıdaki hizmetler, Core düzeyde hizmet sağlama yönetimi satın alan müşteriler için geçerlidir:

Hizmet tanıtımı: Premier Destek hizmetlerinin, proaktif hizmetlerin nasıl seçildiğinin ve planlandığının bir açıklaması ile destekli reaktif destek taleplerin nasıl kaydedildiğinin ve mevcut araçların nasıl kullanıldığının gösterimini de içeren genel bir özeti.

Hizmet Sağlama Planlaması: Premier Destek hizmetleri, bulut yolculuğunuz da dahil olmak üzere işletmeniz ve BT öncelikleriniz üzerinde ekibinizle işbirliği yaparak hizmetlerin nasıl ve ne zaman kullanılacağını belirlemek için özelleştirilmiş bir hizmet planı içerir.

Hizmet incelemeleri: Geçmiş dönem hizmetlerini sürekli olarak incelemekte, nelerin teslim edildiğini ve geliştirildiğini size rapor etmekte, geri bildirimlerinizi incelemekte ve gerekli olabilecek tüm eylemleri ya da

düzeltilmeleri görüşmekteyiz. Bu incelemeler, standart durum raporlarından ve sanal olarak ya da (tesis yerinde bulunma yetkisi verilmişse) yerinde gerçekleştirilen durum toplantılarından oluşabilmektedir.

Kritik güvenlik destek önerisi: Kritik Microsoft Güvenlik Bültenlerinin bildirimidir. Atanmış veya Özel olarak görev yapan bir hizmet sağlama yöneticisine sahipseniz, o bu bilgilerin BT altyapınız üzerindeki etkisini değerlendirmenize yardımcı olacaktır.

Olay yönetimi: Hizmet sağlama ekibimiz tarafından, zamanında çözüm üretmek adına destek olaylarının gözlemlenmesi ve yüksek kaliteli destek sunumu. Bu, olay yanıt planlarının geliştirilmesini, olaylar sırasında durum güncelleştirmeleri için asıl ilgili kişinin belirlenmesini ve bir olay gerçekleşikten sonra temel neden analizine olanak sağlanmasını içerebilir. Çevrimiçi hizmetleriniz varsa, bu, olay ve Hizmet Düzeyi Anlaşmasının (SLA) nedenine ilişkin bir özet içerebilir.

Kriz yönetimi: Kritik ticari etkilere maruz kaldığınız durumlarda, hizmet sağlama ekibiniz tarafından gün boyu süren olay sahipliği ve iletişim.

Bilgi hizmetleri: Ortamınızla ilgili olarak Microsoft ürünlerine ve hizmetlerine göre bültenlerin, web sitelerinin ve kaynakların sağlanması. Microsoft teknolojileri hakkında destek ve operasyon bilgileri, sorun giderme araçları ve bilgi tabanı makalelerine referanslar içerebilir.

Hizmet aboneliği yönetimi: Çevrimiçi hizmetlere sahip müşteriler için, bir Microsoft kaynağı çevrimiçi hizmet üyelikleriyle ilgili olan sorunların ele alınmasında yardımcı olabilir ve faturalama, hesap sağlama ve SLA kredi sorularına cevap verebilir.

Standart hizmet düzeyi satın alan müşteriler, Core düzeyde hizmetler ile aşağıdaki hizmetleri alacaktır:

İlk değerlendirme: BT operasyonlarınızda istenen duruma ulaşmak için eyleme dönüştürülebilir bir plan oluşturulmasına yardımcı olan, BT operasyonları ortamınız dâhilinde hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik bir keşif değerlendirmesi. Çevrimiçi hizmetlere sahip müşteriler için, hizmet sağlama yöneticiniz, kullanıcıları çevrimiçi hizmete bağlamak için gerekli olan tesis yerindeki altyapıyı analiz etmeyi planlayabilir. Ek olarak, hizmet sağlama yöneticisi, bağlantınızı etkileyebilecek riskleri belgelemek ve olası risklerin azaltılmasına yönelik öneriler sunmak için personelinizle birlikte çalışacaktır.

İyileştirme planlaması: Proaktif değerlendirmelerin bulguları üzerine başlatılan iyileştirme eylemlerinin birleştirilmesi. Bu sonuçlar, hizmet planınız ile ilgili geliştirmeye birlikte iyileştirme önerisi olarak belgelenecektir. Devamı da, programlanan hizmet incelemeleri süresince gelecektir.

Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi: Hizmet sağlama yöneticiniz sizi yerinizde ziyaret edebilir ve bu, ziyaret başına ek bir ücret gerektirebilir. Bu hizmet Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlıdır.

Uzatılmış hizmet düzeyi satın alan müşteriler, Core ve Standart düzeyde listelenen hizmetler ile aşağıdaki hizmetleri alacaktır:

Olay hakkında eğilim analizi ve öneri: Bizde kayıtlı olup desteklenen herhangi bir Microsoft teknolojisiyle ilintili çağrılar geçmişiniz hakkında, işler üzerinde yüksek etkiye sahip çağrıların insanlarla, işlemlerle ve teknolojiyle ilgili yönlerine odaklanmış bir veya daha fazla sayıda inceleme. Bu incelemenin sonunda, tümü de BT işletim maliyetlerinizi düşürmenize yardım etmeye odaklı olmak üzere, kişilerin hazırlık düzeyi veya teknoloji değişiklikleri konuları ve işlem geliştirme etkinlikleri hakkında öneriler yer almaktadır.

Süreç rehberliği: Önerilen süreçler hakkındaki temel bilgiler sağlanacaktır.

4.3.3 Reaktif hizmetler

Reaktif hizmetler, Microsoft ortamınızdaki sorunları çözmenize yardımcı olur ve genellikle isteğe bağlı olarak tüketilir ve aşağıdaki hizmetlerin herhangi bir kombinasyonunu içerebilir:

Orun Çözüm Desteği (PRS): 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. Olay şiddeti tanımları, Microsoft'un tahmini ilk yanıt süreleri ve gönderme gereksinimleri "[Tablo: Olay yanıtı](#)" içerisinde detaylandırılmıştır.

PRS, saatlik olarak ücretlendirilir ve sorunun, ana destek verilen bir üründeki bir hatadan kaynaklandığını belirlemememiz halinde, iş emrinizde belirlenen ön ödemeli saatlerden düşülür. Bedeli ödenmiş saatleriniz biz belirli bir sorun üzerinde çalışırken dolarsa, kalan saatler için ücret talep ederiz ve ek olaylara yanıt vermemizden önce sizin de ek PRS saatleri satın almanız gerekir. Talebiniz üzerine, birden çok satıcıya ait karmaşık ürünler arasındaki uyumluluk sorunlarının çözümüne yardım etmek amacıyla üçüncü kişi teknoloji tedarikçileri ile iş birliği yapmaktayız; ancak kendi ürününü destekleme sorumluluğu söz konusu üçüncü kişiye aittir.

Çevrimiçi hizmetler için gereken şekilde PRS sağlanır. Satın alınan PRS saatleri, bu teknolojilere göre açılan olaylar için düşülmeyecektir.

Geçerli çevrimiçi hizmet destek portalı kapsamında olmayan hizmet ve ürünler için destek istekleri, Microsoft Hizmetleri çevrimiçi portalı üzerinden yönetilir.

Hizmet Yönetimi, tüm sorun çözme talepleri için aynı şekilde kullanılacaktır

Olayın önem 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 önem derecesi düzeyini atayacaktır. İş üzerindeki etkisinde bir değişiklik yapılması gerekiyorsa, bir olayın süresi boyunca önem derecesinde bir değişiklik talep edebilirsiniz.

Tablo: Çağrı cevabı

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>İş üzerinde yıkıcı etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esas iş sürecini tamamen kaybetmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır Anında ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Kaynaklarımızın en kısa zamanda bulunduğunuz yerde olması Kritik durum kaynağı¹ atanması 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba² Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme Üst düzey yöneticilerimize bildirim 	<ul style="list-style-type: none"> Üst düzey yöneticilerinize bildirim 7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi² Değişiklik kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt Yalnızca telefonla bildirim³
<p>Aciliyet A</p> <p>İş üzerinde kritik etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Kaynaklarımızın gerektiği şekilde bulunduğunuz yerde olması Kritik durum kaynağı¹ atanması 	<ul style="list-style-type: none"> 7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi² Değişiklik kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
	<ul style="list-style-type: none"> 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba² Üst Düzey Yöneticilerimize bildirim 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetime bildirimde bulunulması Yalnızca telefonla bildirim³
<p>Aciliyet B</p> <p>İş üzerinde orta derecede etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir İki iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrıya iki saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft'un çabalarına paralel uygun kaynakların tahsis edilmesi Değişiklik kontrolü yetkilisinden dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi Telefonla veya internetten bildirim
<p>Aciliyet C</p> <p>İş üzerinde minimum etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hizmetler çok az bozularak ya da hiç bozulmayarak önemli derecede sürüyor Dört iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> İlk çağrı ya dört saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Servis talebi sahibine ilişkin doğru ilgili kişi bilgisi 24 saat içinde yanıt Telefonla veya internetten bildirim

¹ Kritik durum kaynakları, duruma el koyma, iletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla sorunlara hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmek üzere atanmış kişilerdir.

² Sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmemize yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamız durumunda, önem derecesi düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

³ Çevrimiçi hizmetler destek isteklerini ilgili çevrimiçi hizmetler destek portalından gönderebilirsiniz.

⁴ Aciliyet B sorunlarında 24/7 çalışma her ülkede mevcut değildir. Kullanılabilirlik detayları için hizmet sağlama yöneticimize danışın.

⁵ 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.

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

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.

Danışmanlık Hizmetleri: BT Profesyonelleri ve Geliştiricileri için kısa süreli (genellikle altı saat veya daha az) ve planlanmamış sorunlar hakkında telefonla destek verilmesi. Danışmanlık Hizmetleri, Microsoft teknolojilerini, genel destek sorunlarından kaçınmak suretiyle ve sistem kesintisi olasılıklarını azaltabilen bir şekilde uygulamanıza yardımcı olma amacına yönelik tavsiyeleri, rehberliği, kökteki neden analizini ve bilgi transferini içerir. Danışmanlık Hizmetleri, İş Emrinizde listelenen saat miktarı şeklinde satılır.

4.4 Gelişmiş hizmetler

Bu bölümde tarif edilen öğeler, Premier Destek paketinizin ek bir ücret karşılığında sunulan ekleri, uzantıları ve değişiklikleridir. İlave geliştirilmiş hizmetler, ek bir ücret karşılığında kullanılabilir ve İş Emrinde belirtilen Bir Ek içerisinde tanımlanabilir.

4.4.1 Atanmış Destek Mühendisliği

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

Saat olarak satın aldığınızda, DSE hizmet saatleri, temin edildiğinde ve kullanıldığında, toplam satın alınan saatlerinizden düşülür.

Önceden tanımlı DSE sunumları, ortamınıza özel olarak tasarlanır ve istenen sonuca ulaşmanıza yardım eder. Bu teklifler Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, BT Hizmet Yönetimi, Veri Analiz, Yapay Zeka ve Dynamics 365 gibi alanlara odaklanabilir ve gerekli önceden tanımlı yerleşik proaktif hizmetleri içerebilir.

DSE hizmetlerinin odak alanları şunlardır:

- Şimdiki ve gelecekteki iş gereksinimleriniz ve performansı iyileştirecek bilgi teknolojisi ortamınızın yapılandırması hakkında derinlikli bilgi düzeyinin korunmasına yardımcı olmak
- Destek hizmetleri ile ilgili teslimatların (örn. desteklenebilirlik incelemeleri, sağlık denetimleri, atölyeler ve risk değerlendirme programları) kullanımı için önerileri proaktif olarak belgelemek
- Yerleşim ve operasyon faaliyetlerinizin, Microsoft teknolojilerine dair planlanan ve mevcut uygulamalarınızla tutarlı olmasına yardım etmek.
- BT kadronuzun teknik ve işlem becerilerini geliştirmek
- Gelecekteki olayları önlemeye ve kapsanan Microsoft teknolojilerinizin sistem kullanılabilirliğini artırmaya yardımcı olacak stratejiler geliştirmek ve uygulamak
- Tekrar oluşan çağrılarının kökünde yatan nedenin belirlenmesine yardım etmek ve atanmış Microsoft teknolojilerindeki daha başka aksamaları önlemek üzere tavsiyelerde bulunmak.

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

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar

- DSE hizmetleri normal iş saatlerinde geçerlidir (tatiller ve hafta sonları dışında Standart Yerel Saatle (09:00 ile 17:30) arası).
- DSE hizmetleri, sizin seçtiğiniz ve İş Emrinizde listelenmiş Microsoft ürünlerini ve teknolojilerini destekler.
- DSE hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen, atanmış destek konumunda tek bir destek konumu için sağlanır.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Reaktif hizmetler kapsamında mevcut olan hizmetleri gereken Sorun Çözüm Desteği sağlayacak şekilde değiştirir.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Premier Ultimate, İş Emrinizde belirtilen irtibat kurulabilecek kişilerin adediyle sınırlıdır.

- Premier Ultimate'a kayıtlı halde kalmak için, siz veya Microsoft tarafından başlatılan değerlendirmelerden hareketle belirlenen tüm sorunları, değerlendirme özetinin oluşturulmasından itibaren 30 gün içinde çözmek için ticari olarak makul tüm çabayı göstermeyi kabul etmektir.
- Premier Ultimate hizmet anlaşmasını taraflardan her biri, sorunları ikisinden birinin çözmemesi durumunda 30 gün önceden yazılı bir bildirimde bulunarak, yoksa 60 gün önceden yazılı bir bildirimde bulunarak feshedebilir.
- Anlaşmayı süre bitiminden önce fesheden Premier Ultimate müşterileri, fesih, sorunun çözülememesinden kaynaklanıyor olmadıkça, kullanılmayan hizmetler için belirli bir oranda geri ödeme alırlar.
- Premier Ultimate her destek konumunda mevcut olmayabilir

4.4.3 Third Tier Destek

Third Tier Destek: İş Emrinizde belirtilen Microsoft teknolojileriyle ilgili Sorun Çözüm taleplerinize yanıt veren, Microsoft'un tanımlı ürün alanında veya alanlarında en deneyimli uzmanlarına doğrudan erişim.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Third Tier Destek ekibinin talep konusunda birinci derecede sorumluluğu bulunmasına rağmen, Third Tier Destek ekibine iletilen Sorun Çözme talepleri, çözüm için, standart ürün desteği uzmanlarından edinilen kaynakları gerektirebilir.
- Third Tier Destek saatlerini standart Sorun Çözme Desteği hizmetleri yerine sayabilirsiniz, ancak standart Sorun Çözme Desteği saatlerini Third Tier Destek talepleri yerine sayamazsınız.
- Third Tier Destek ekibinin iş saatleri ve piyasada third tier hizmete erişim ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Kullanılabilirlik detayları için hizmet sağlama yöneticinize danışın.
- Bu hizmet, bir kayıt ücreti gerektirir; Sorun Çözüm Desteği saatlerinize eklenir ve tüm destek konularında mevcut değildir.
- Third Tier desteğini Havuza Alınmış PRS Saatleriyle birlikte kullanıyorsanız, Third Tier ücretleriniz Havuza Alınmış PRS Saatlerinin tam miktarını temel alır.

4.5 Gelişmiş çözümler

Gelişmiş çözüm paketleri, belirli bir Microsoft ürünü veya müşteri BT sistemi için ek destek kaynakları sağlar. Gelişmiş çözümlere, ek ücret karşılığında sahip olunabilecek olup, bunlar İş Emrinde belirtilen Bir Ek içerisinde tanımlanmıştır.

4.5.1 Kritik Görev Desteği

Kritik Görev Desteği: İş Emrinizde belirtildiği üzere, kritik görev çözümünüzün bir parçasını oluşturan tanımlı bir Microsoft ürünleri seti için daha yüksek düzeyde destek sağlar. Kritik Görev Desteği, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sağlar; ek bir ücret karşılığında verilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.

4.5.2 Hızlı Yanıt

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

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

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

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtımız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Özgün Hızlı Yanıt ekibine çevrimiçi gönderim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Üretim ortamında: • İş üzerinde yıkıcı etki: • Çekirdek (görev açısından kritik) iş sürecini tamamen kaybetmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır • Anında ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> • İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi • 24x7 bazında kesintisiz çaba¹ • Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim² • Microsoft içerisinde bulut hizmet operasyonları ekiplerine yönelik hızlı Yükseltme 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹ • Değişiklik kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt
<p>Aciliyet A</p> <p>Özgün Hızlı Yanıt ekibine çevrimiçi gönderim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Üretim ortamında • İş üzerinde kritik etki: • Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması • 1 saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> • İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi • 24x7 bazında kesintisiz çaba¹ • Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim² • Microsoft içerisinde bulut hizmet operasyonları ekiplerine yönelik hızlı Yükseltme 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹ • Değişiklik kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt

¹ Yukarıda ifade edilen yanıt sürelerine uymamızı mümkün kılmak üzere yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, aciliyet düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

² Hızlı Yanıt Sorun Çözüm Destek hizmetleri yalnızca İngilizce olarak mevcuttur. 2 Hızlı Yanıt Sorun Çözüm Destek hizmetleri yalnızca İngilizce olarak mevcuttur.

4.5.3 Azure Etkinlik Yönetimi

Microsoft Azure Etkinlik Yönetimi (“AEM”): kritik müşteri etkinlikleri sırasında gelişmiş proaktif ve reaktif destek sağlar. Kritik bir etkinlik, en yüksek düzeyde hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektiren yüksek iş etkisi ve/veya müşteri için en yüksek talebin olduğu dönem olarak tanımlanır. Etkinlikler, etkinlikten en az 8 hafta önce müşteri başarı hesabı yöneticinizle teyit edilmelidir ve 5 güne kadar ardışık reaktif kapsam alabilir.

AEM, temel Microsoft Azure hizmetlerini kullanan etkinlikleri destekler. AEM, etkinliğin genel başarısını etkileyebilecek riskleri açığa çıkarmak için Azure çözümünü Azure Well-Architecture Framework'e dayalı olarak değerlendirir.

Etkinlik Öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak, AEM ekibi:

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

AEM destek ekibi, çözüm kullanılabilirliğini veya performansını etkileyebilecek riskleri hafifletmek için önerilen eylemlerin bir listesini sağlayacaktır.

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

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>İş üzerinde yıkıcı etki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esas iş sürecini tamamen kaybetmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır • Anında ilgilenilmeyi gerektirir 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft Azure Hizmetleri için Microsoft bünyesinde bulut işlemleri ekiplerine hızlı iletim² • 30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum yöneticisinin atanması • 24x7 bazında kesintisiz çaba¹ • Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim • Çözüm yapılandırmanız hakkında bilgi sahibi olan destek mühendislerinin katılımı. İlgili olduğunda, bu mühendisler etkinlik yönetimi sürecine yardımcı olabilir ve süreci kolaylaştırabilir • Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim 	<ul style="list-style-type: none"> • Azure hizmetleri için, olay hizmeti istekleri, vaka açıklamasında AEM de dahil olmak üzere Microsoft Azure portalı üzerinden çevrimiçi olarak iletilmelidir • Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim • 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹ • Hızlı erişim ve müdahale
<p>Aciliyet A</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı 	<ul style="list-style-type: none"> • Azure hizmetleri için, olay hizmeti istekleri, vaka

<p>İş üzerinde kritik etki</p> <ul style="list-style-type: none"> Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması 1 saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir 	<p>yanıtı ve Microsoft Azure Hizmetleri için Microsoft bünyesinde bulut işlemleri ekiplerine hızlı iletim²</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum yöneticisinin atanması 24x7 bazında kesintisiz çaba¹ Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim Çözüm yapılandırmanız hakkında bilgi sahibi olan destek mühendislerinin katılımı. İlgili olduğunda, bu mühendisler etkinlik yönetimi sürecine yardımcı olabilir ve süreci kolaylaştırabilir Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim 	<p>açıklamasında AEM de dahil olmak üzere Microsoft Azure portalı üzerinden çevrimiçi olarak iletilmelidir</p> <ul style="list-style-type: none"> Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹ Hızlı erişim ve müdahale
---	---	---

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

² AEM Sorun Çözme Desteği hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur

AEM, reaktif destek penceresi sırasında açılan vakaların olay sonrası özetini verir ve bu vakaların çözümlenmesini sağlar.

4.6 İş Ortağı destek çözümleri

İş Ortağı çözümleri için Premier Destek: İş Ortakları için Premier Desteği iş ortaklarının dahili kullanımları için veya ortakların son müşterilerine iş ortağı yoluyla destek hizmetleri sağlar. İş ortağının isteği üzerine son müşterilere hizmetler sunmak, yalnızca bir *Microsoft Premier Destek Ekibi - İş Ortağı Alt Yüklenicisini* yürüten ve katılımı boyunca iş ortağının katılımını gerektiren Microsoft ortakları tarafından kullanılabilir.

Personelinizin veya bir *Microsoft Premier Destek Eki - İş Ortağı Alt Yüklenicilik* imzalamış ortaklar için belirlenmemiş destek konularındaki müşterilerinizin belirli bir Destek Lokasyonu için İş Emrinizde başlatılan ve tanımlanan uzaktan Proaktif ve Problem Çözüm Desteği sağlanmasına katılmalarına olanak sağlayabiliriz. Bu tür katılıma, kullanılabilirliğe bağlı olarak izin verilecektir.

Daha önce listelenen Premier Hizmetleri'ne ilave olarak, aşağıdaki İş Ortağı çözümleri için Premier Destek hizmetleri mevcut olup, bunlar her bir İş Ortağının ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir:

Hizmet yönetimi:

- **Bulut optimizasyon raporu:** Talep üzerine ve size sağlanan Microsoft İş Ortağı Ağı (MPN) kimlik numarası ile, çevrimiçi hizmetleri kullanımınız hakkında düzenli raporlama sağlanabilir. Rapor, bulut benimsemeyi hızlandırmak ve son müşteri tabanınızdaki büyüme fırsatlarını belirlemek için önerilen uygulamaları kullanmanıza yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

Danışmanlık Hizmetleri:

- **Bulut Danışmanlığı:** Bir Microsoft teknik kaynağıyla yapılan bu bire bir etkileşim, dağıtım, geçiş ve uygulamalarınız için size önerilen uygulamaları ve mimari rehberliği sağlayacaktır.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Premier hizmetler doğrudan iş ortağı *Microsoft Premier Destek Eki - İş Ortağı Alt yüklenicilik* sahibi olduğu müddetçe iç kullanım için iş ortağına verilir.
- *Microsoft Premier Destek Eki - İş Ortağı Alt yüklenicilik* sahibi iş ortakları Microsoft'tan, iş ortağı adına, iş ortağıyla sözleşme yapmış son müşterilerine Premier hizmetler sağlanmasını talep edebilir.
- İş Ortağın idari ayrıcalıklara sahip olduğu son müşterinin ortamı(ları) için Sorun Çözüm Desteği (PRS) olaylarını göndermek için, iş ortakları *Microsoft Premier Destek Eki - İş Ortağı Alt yüklenicilik* sahibi olmalıdır.

4.7 Küresel destek çözümleri

Küresel destek çözümleri: Premier Global ile Premier desteği bir veya daha fazla Destek Konumunda alabilirsiniz. Premier Global, aşağıda açıklanan şekilde, Yapılandırılabilir paketin bir parçası olarak sağlanır.

- **Ana Bilgisayar:** Burası, Premier Global hizmetleri için Microsoft ile sözleşme yaptığımız destek konumudur. Aksi belirtilmedikçe, burası, Atanmış veya Özel Hizmet sağlama yöneticinizin destek konumu olacaktır.
- **Uç Birim:** Burası, Ana Bilgisayar destek konumu dışında hizmetler almak için Kurumsal Hizmetler İş Emrinizde belirtilen destek konumudur.

Proaktif Hizmetler, Reaktif Hizmetler, Hizmet Sağlama Yönetimi ve Gelişmiş Hizmetler, aşağıdaki değişikliklerle bu hizmetler tanımında açıklanmış şekilde sağlanır.

- **Proaktif Hizmetler:** Proaktif hizmetleri, İş Emrinizde/İş Emirlerinizde listelenen bir atanmış destek konumundan başka bir destek konumuna aktarabilirsiniz.
- **Reaktif Hizmetler:** Sorun Çözüm Desteği (PRS) saatlerinizin tamamını Ana Bilgisayar destek konumunuzda satın almayı seçebilirsiniz. Bu, Havuza Alınmış Sorun Çözüm Saatleri olarak bilinir. PRS saatlerini, İş Emrinizde/İş Emirlerinizde listelenen bir atanmış destek konumundan başka bir destek konumuna aktarabilirsiniz.

Atanmamış destek konumunuzda/konularınızdaki personelin, belirli bir destek konumu için atanmış olan uzak Proaktif ve Sorun Çözüm Desteği hizmetlerine katılmasına izin verebiliriz. Bu tür katılıma, kullanılabilirliğe bağlı olarak izin verilecektir.

Hizmet sağlama yöneticisi: Global hizmet sağlama yöneticiniz, Atanmış veya Özel bir kaynaktır ve size, Bölüm 4.3.2'de tanımlanan şekilde Uzatılmış hizmet düzeyi sağlayacaktır. Ek olarak, bu kaynak, birden çok ülke için hizmet koordinasyonu ve rapor yönetimi sağlayacaktır.

Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- **Ücret Farklılıkları:** Proaktif ve Sorun Çözüm Desteği hizmetlerine ilişkin ücretler ülkeye göre değişebilir. Microsoft, ücret farklılıklarını size fatura etme veya saatlik Hizmetler durumunda saatleri ülkeler arasındaki ücret farklılıklarını ele alacak şekilde ayarlama hakkını saklı tutar.
- Office 365 ve Microsoft Azure üyelikleri tarafından sağlanan gerekli PRS, tüm atanmış destek konuları için sağlanır.
- **Fatura Düzenleme:** Aksi belirtilmedikçe, İş Emrinizde belirtilen tüm Destek Konuları 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.
- Destek bölgesine göre kullanılabilir hizmetler için kısıtlamalar veya değişiklikler geçerli olabilir.
- **Fatura Düzenlemeye İlişkin Özel Durumlar:** Hindistan Cumhuriyeti, Çin Halk Cumhuriyeti, Çin Cumhuriyeti (Tayvan), Çin Cumhuriyeti (Hong Kong), Kore Cumhuriyeti, Japonya, Yeni Zelanda, Makau ve Avustralya'da (tüm İstisna Ülkeler) teslim satın alınan hizmetlerin her birinin, bu Destek Konumunda teslim edilecek Hizmetleri listeleyen ayrı bir İş Emri olmalıdır. Hizmetler ilgili Destek Konumuna faturalandırılır ve geçerli yerel vergiyi içerir.

4.8 Ek hüküm ve koşullar

Tüm Premier Destek Hizmetleri, aşağıdaki ön koşullar ve varsayımlar temelinde olarak verilir:

- **Ticari Müşteriler için Premier Destek Emeklilik:** Microsoft, 1 Temmuz 2022 tarihinden itibaren, ticari Premier Destek sözleşmeleri için artık yenileme sunmayacağını duyurdu. Ayrıntılar ve güncellemeler için bkz. <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsoft'un Premier Destek satış sonu ile ilgili planları, tamamen Microsoft'un takdirine bağlı olarak değişikliğe tabidir.
- **Destek Hizmetlerinin Değiştirilmesi veya Geri Çekilmesi:** Microsoft, geçerli İş Emrinin süresi boyunca yeni bir ardıl Destek hizmeti sunabilir. Microsoft'un kendi takdirine bağlı olarak, ilgili İş Emrinde satın aldığımız Destek hizmetlerini artık sağlamaya devam edemeyeceğini belirlemesi durumunda, Microsoft geçerli Destek Sona Erme Tarihi ve/veya çok yıllık Destek yıllık yıl dönümü tarihinden geçerli olmak üzere, bu Destek hizmetlerini durdurma hakkını saklı tutar. Microsoft, yürürlükteki yasalar tarafından yasaklanmadıkça bu tür bir sonlandırma hakkında size en az 90 gün önce yazılı bildirimde bulunacaktır. Buna ek olarak, Microsoft herhangi bir sonlandırmadan önce bu ardıl Destek hizmetleri için Microsoft'un o tarihte geçerli fiyatları ve şartları ile size ardıl Destek hizmetleri sunacaktır. Bu sonlandırma bildirimini üzerine mevcut Destek hizmetlerinizi Sözleşmede belirtildiği şekilde veya 30 günlük yazılı bildirimle feshedebilirsiniz.
- Ters yazılı olarak belirtilmiş olmadıkça tüm hizmetler, İş Emrinizde listelenen ülkedeki yerinize uzaktan sağlanır. Birden fazla ülkede yer belirtilmişse, hizmetleri, atanmış Global hizmet sağlama yöneticisinden alırsınız ve her bir global hizmet yerinde bir Hizmetler kaynağı içerebilir. İş Emri, atanmış global destek yerlerinizin her birinde sağlanacak hizmetleri tarif eder.
- Uzaktan reaktif hizmetler İngilizce olarak ve uygun 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.
- Ticari olarak piyasaya sunulan, genel olarak mevcut olan Microsoft yazılımı ve Çevrimiçi Hizmetler ürünlerinin tüm sürümleri için destek sağlıyoruz ve zaman zaman Microsoft tarafından <http://microsoft.com/licensing/contracts> adresinde (veya Microsoft tarafından belirlenen bir ardıl site) yayınlanan Ürün Koşulları'nda, aksi bir İş Emri, işbu Hizmetlerin Tanımı'nın bir Ek'inde veya özellikler

Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesi <http://premier.microsoft.com>'da aksi belirtilmedikçe tanımlanmaktadır. Güvenlikle ilgili olmayan düzeltme desteği <http://support.microsoft.com/lifecycle> adresinde tanımlanan Genişletilmiş Destek Aşamasına giren belirli Microsoft yazılımları için mevcut değildir.

- 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 yardımı 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.
- Destek paketinize satın alarak ilave hizmetler eklerken, Yazılım Güvencesi Avantajı olaylarının dönüştürülmesi için, hizmetin sağlanmasını kolaylaştırmak için ilgili bir hizmet düzeyi yönetimi düzeyinin eklenmesini gerekli kılabiliriz.
- Bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir türle değiştirmek isterseniz, eğer böyle bir uygulama varsa ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya vardığınız, alternatif bir hizmet için eşiti bir değeri mahsup ettirebilirsiniz.
- Yazılım Güvencesi Avantajları 24x7 Problem Çözüm Destek Olayları (SA PRS Olayları veya "SAB") çağrı desteği, sadece Sorun Çözüm Desteği saatlerine veya Third Tier Desteğe dönüştürülebilir. Bulduğunuz coğrafyada ek hizmetler sunuluyor olabilir; ayrıntılar için lütfen hizmet sağlama yöneticiniz ile iletişim kurun. Destek Başlangıç Tarihi ve/veya çok yıllık Destek yıllık yıl dönümü tarihinden, 30 gün sonra, İş Emrinizde belirtildiği gibi uygun Premier destek hizmetlerine dönüştürdüğünüz Yazılım Güvencesi Avantajı olaylarındaki eksikliğin değeri için size fatura düzenleyebiliriz. Yazılım Güvencesi Avantajları, Ürün Koşulları'nın Ek B'si dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, buradaki ve Ürün Koşulları'nın koşullarına tabidir. Daha fazla bilgi www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits adresinde mevcuttur, örneğin, Şubat 2023'den itibaren, Problem Çözüm Destek saatlerini veya destek sözleşmenizin uygun bileşenlerini etkileyecek olan ve eşdeğer olay değerinde düzeltmeler ile sonuçlanabilen değişiklikler gibi.
- Ek hizmetlerin tamamı ülkenizde sunulmayabilir. Ayrıntılar için lütfen hizmet sağlama yöneticiniz iletişime geçin.
- Bize erişim sağladığınız, Microsoft'a ait olmayan kodun sadece sahip olduğunuz kod olduğunu kabul etmektesiniz.
- Hizmetler, Hizmete Bağlı Teslim Edilebilir Öğeleri, size veya Microsoft'a ait olan kodla ilgili tavsiyeleri ve rehberliği veya diğer destek hizmetlerinin doğrudan sağlanmasını içerebilir.
- Reaktif hizmetler sağlarken Microsoft, örnek kod dışında herhangi bir türde kod sağlamaz.

- Müşteri, destek hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde sağlanan herhangi bir kodun uygulanması ve korunması ile ilgili tüm sorumluluk ve riskleri üstlenecektir.
- Satın alınan hizmetler için platforma ilişkin asgari gereksinimler bulunabilir.
- İş Ortakları için Premier Desteği satın almadıysanız ve bir *Microsoft Premier Destek Eki - İş Ortağı Alt Yüklenicisi* yaptırmadıysanız, hizmetler müşterilerinize teslim edilemeyebilir.
- Yerinde ziyaretler konusunda mutabık kalındığı ve bunların ödemelerinin önceden yapılmadığı durumlarda, makul seyahat ve günlük yaşam harcamalarını size fatura ederiz veya talebiniz üzerine bu harcamaları karşılayacak eşit değerde Sorun Çözüm Desteği saat sayısını hesabınızdan düşeriz.
- Satın alınan tüm GitHub Destek Hizmetleri, Microsoft Corporation'ın tamamına sahip olduğu bir bağlı kuruluşu olan GitHub, Inc. tarafından sağlanır. İş Emrinizdeki aksine hükümlere bakılmaksızın, https://aka.ms/github_privacy adresinde bulunan GitHub Gizlilik Bildirimi ve https://aka.ms/github_dpa adresinde bulunan GitHub Veri Koruma Eki ve Güvenlik Eki, GitHub Destek Hizmetlerini satın almanız için geçerli olacaktır.

İlgili Eklerde ilave Önkoşullar ve Varsayımlar belirtilebilir.

4.9 Sorumluluklarınız

Premier Desteğinin 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:

- İş Emrinizde irtibat kurulacak kişiler atayacaksınız; bunlardan biri Müşteri Destek Yöneticiniz (CSM) olarak bilinecektir. CSM, ekibinize liderlik yapmaktan ve destek hizmeti taleplerinin bize iletilmesiyle ilgili tüm destek etkinliklerinizi ve dâhili süreçlerinizi yönetmekten sorumludur. Her bir irtibat kurulacak kişiye, Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesine erişim, destek sorununun iletilmesi ve Microsoft hizmet sağlama ekibinize erişim için kişisel bir firma numarası verilir. Çevrimiçi hizmetler yöneticileriniz de mevcut çevrimiçi hizmetler destek portalları üzerinden destek istekleri gönderme kabiliyetine sahip olabilirler. İlgili kişilere ek olarak, aşağıdaki şekilde iki tür grup ilgili kişisi de tanımlayabilirsiniz:
 - İrtibat kurulacak kişi türlerinden biri, Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesine bilgi ve destek taleplerini sunabilmek için erişim sağlayan paylaşımlı bir firma numarası alır.
 - İrtibat kurulacak kişi türlerinden biri de, Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesine yalnızca bilgi için erişim sağlayan paylaşımlı bir firma numarası alır.
- 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 irtibat kişilerinize karşılaştığınız sorunu temel olarak anlamalı ve Microsoft'un sorunu teşhis edip ilgili birimlerle paylaşmasına yardım etmek için sorunu çoğaltma kabiliyetine sahip olmalıdır. Bu kişiler 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.
- Satın aldığımız hizmet düzeyine bağlı olarak hizmetlerin kullanılmasını planlamak için Bizimle birlikte çalışmayı kabul ediyorsunuz.
- İş Emrinizde atanmış irtibat kişilerinde yapılan değişiklikleri bize bildirmeyi kabul edersiniz.
- Sorun belirlenmesi ve çözüm faaliyetlerini Tarafımızca talep edilebileceği şekilde yerine getirmeniz gerekebilir. 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.

- 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 yöneticiniz sizden satın aldığınız hizmete yönelik diğer sorumlulukları gerçekleştirmenizi isteyebilir.
- Proaktif hizmet taleplerini, gerekli/uygulanabilir tüm verilerle birlikte, geçerli İş Emrinin sona erme tarihinden önceki 60 günü geçirmeden iletmelisiniz.
- (Size ait yerde bulunması gereken) hizmet sağlama ekibimize, dâhili sistemlerinize ve teşhis araçlarınıza erişime ek olarak makul telefon ve yüksek hızlı internet erişimi sağlamayı kabul etmekteyiz.

© 2021 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. Bu materyallerin, Microsoft Corp.'un açık yetkilendirmesi olmadan herhangi bir şekilde kullanımı veya dağıtımı kesinlikle yasaktır.

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

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