

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri Tanımı (USSD)

Temmuz 2024

İçindekiler

1 Bu belge hakkında	3
2 Müşteri başarı ve destek hizmetleri	4
2.1 Nasıl Satın alınmalı	4
2.2 Esnek ödenek	5
2.3 Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetlerinin Açıklaması	5
Reaktif hizmetler	12
Başarı Yönetimi Hizmetleri	14
2.4 Gelişmiş çözümler	14
Hizmet Özellikleri ve Sunumu.....	28
Hizmet Sınırlamaları ve Dışlamalar	28
Hizmet Uyumluluğu ve Kapsamı.....	28
2.5 Çok Ülkeli Destek	29
Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış.....	29
Nasıl Satın Alınmalı	30
Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları	30
2.6 Ek hüküm ve koşullar	31
Ek A: Aciliyet Türleri Çizelgeleri	34
Ek B: Başarı Yönetimi Hizmetleri	40

1 Bu belge hakkında

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetlerinin Tanımı, Microsoft'tan satın alınabilecek profesyonel hizmetler hakkında bilgiler sunmaktadır. Tüm ön koşullar, sorumluluk reddi beyanları, sorumluluk sınırlamaları ve müşterinin sorumlulukları da dâhil olmak üzere, satın aldığınız hizmetlere ait tarifleri öğrenmek önemlidir. 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 olmadığını lütfen unutmayın. Yerel bölgenizde hangi hizmetlerin satın alınabileceğini belirlemek için lütfen Microsoft temsilcinizle iletişime geçin. Mevcut hizmetler değişikliğe tabidir.

2 Müşteri başarı ve destek hizmetleri

Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetleri (destek hizmetleri), buluta yolculuğunuzu hızlandırmaya, BT çözümlerinizi optimize etmeye ve BT yaşam döngüsünün tüm aşamalarında yeni iş fırsatlarının gerçekleştirilmesinde teknolojiden istifade etmeye yardım edebilecek kapsamlı bir destek hizmetleri bütünüdür. Destek hizmetlerimiz özel ihtiyaçlarınızı karşılayacak ve Microsoft yatırımınızdan en iyi şekilde yararlanmanıza yardımcı olacak şekilde özel olarak tasarlanır. Destek hizmetlerimize aşağıdakiler dahildir:

- **Proaktif Hizmetler:** Bu hizmetler BT altyapınızın ve operasyonlarınızın sağlığını geliştirmek için tasarlanmıştır.
- **Başarı Yönetimi Hizmetleri:** Bu hizmet, planlama ve uygulamayı kolaylaştırmak için tasarlanmıştır.
- **Sorun Çözme Hizmetleri:** Bu hizmetler, çalışmama süresini en aza indirmek ve hızlı yanıt sağlamak için 7x24 öncelikli sorun çözümleri sağlar.

2.1 Nasıl Satın alınmalı

Destek hizmetleri, Kurumsal Hizmetler İş Emrinde listelenen mevcut bir Temel Paket sözleşmesi kapsamındaki proaktif hizmetler veya gelişmiş çözümler olarak sunulur. Her bir paketin ayrıntıları aşağıda açıklanmaktadır:

- **Temel Paket:** Bu pakete temel destek hizmetlerimiz dahildir.
- **Proaktif Hizmetler:** Bunlar, gerektiğinde Temel Pakete eklenebilecek ek destek hizmetlerini içerir.
- **Gelişmiş Çözümler:** Bunlar, gerektiğinde Temel Pakete eklenebilecek derinlemesine destek deneyimlerini ve çözümlerini içerir.

Mevcut Temel Paket sözleşmesi kapsamında satın alınabilecek hizmetlerin Kurumsal Hizmetler İş Emrinde listelendiğini lütfen unutmayın. Hangi hizmetlerin satın alınabileceği hakkında sorularınız varsa, lütfen Microsoft temsilcinizle iletişime geçin.

Tablo 1 – Destek hizmetleri tanımları

Öğe	Tanım
Temel Paket	Kuruluşunuzda kullanılan Microsoft ürünlerini ve/veya Çevrimiçi Hizmetleri destekleyen proaktif, reaktif ve başarı ve sağlama yönetimi hizmetlerinin birleşimi.
Proaktif Hizmetler	İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize Proaktif hizmetler ek destek hizmetlerini ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.
Gelişmiş Çözümler	Belirli bir Microsoft ürününü veya müşteri BT sistemini kapsayan destek hizmetlerini İş Emrinizin süresi boyunca Temel Paketinize ekleyebilirsiniz. Bunlar bu bölümde "+" işaretiyle temsil edilir.

Çok Ülkeli Destek

Çok ülkeli destek, İş Emrinizde (veya İş Emirlerinde) açıklandığı gibi birden çok Destek Konumunda size destek sağlar. Birleşik Kurumsal Destek, gerekirse ve İş Emrinizde belirtilirse çok ülkeli desteği de içerebilir. Çok ülkeli destek hakkında daha fazla bilgi için lütfen bölüm 2.5'e bakın.

2.2 Esnek ödenek

Esnek ödenek, temel paket liste fiyatınızın, hizmet satın alımınız sırasında proaktif hizmetlerin, gelişmiş çözümlerin, proaktif kredilerin veya özel proaktif hizmetlerin satın alınması için uygulanabilecek esnek bir kısımdır. Microsoft temsilciniz Esnek Ödeneği sözleşmenize nasıl uygulayacağınız hakkında ayrıntılı bilgi sağlayacaktır.

Aşağıdaki koşullar Esnek Ödeneğinizin tahsisi için geçerlidir:

- **Proaktif Krediler veya Özel Proaktif Hizmetler:** Tahsis edilen Esnek Ödeneğinizin %20'si veya 50.000\$'dan hangisi daha yüksek ise o tutar Proaktif Krediler veya Özel Proaktif Hizmetlerin satın alınması için kullanılabilir.
- **Yıllık Ödenek:** Esnek Ödenek yıllık olarak tahsis edilir ve Esnek Ödenek uygulanan tüm hizmetler geçerli yıllık dönem boyunca kullanılmalıdır.
- **Başarı Yönetimi Hizmetleri:** Esnek Ödenek, burada tanımlandığı şekilde Hizmet Sağlama Yönetimi hizmetleri için kullanılamaz.
- **Hizmet Değiş Tokuşu:** Esnek Ödenekli bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir hizmet türüyle değiştirmek isterseniz, mümkünse ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya varmanız üzerine eşit değeri alternatif bir hizmete uygulayabilirsiniz.
- **Ödenek Son Tarihi:** Mevcut tüm Esnek Ödenekler sözleşme imzalandığında tahsis edilmiş olmalıdır, aksi takdirde kaybedilecektir.

2.3 Microsoft Birleşik Kurumsal Destek Hizmetlerinin Açıklaması

Bu bölüm, Destek hizmetleri paketinizi oluşturmak üzere bir araya getirilen öğeleri açıklamaktadır. Buna ek olarak Temel Paketinize veya sözleşme süresince eklenebilecek hizmetleri de burada listeledik. Temel Paketinizin bir kısmı, Temel Paketinize proaktif hizmetler ("+" ile işaretli), gelişmiş çözümler hizmetleri ve/veya Özel Proaktif hizmetler eklemek için kullanabileceğiniz bir esnek ödenek içerir. Temel Pakete dahil olan hizmetler bu bölümde "✓" ile temsil edilir. Destek hizmetlerimize aşağıdakiler dahildir:

- **Proaktif Hizmetler:** Bu hizmetler, Microsoft ortamınızdaki sorunların önlenmesine yardım eder ve ilgili İş Emrinin süresi boyunca kaynak uygunluğunun ve teslimatının sağlanması için planlanmıştır. Takip eden Proaktif Hizmetler, aşağıdaki gibi belirlenmiştir veya İş Emrinizde ayrıntılı olarak verilmiştir. Yerinde hizmet verme, tüm hizmetler için ve tüm coğrafyalarda mevcut olmayabilir. Hizmet, yazılı olarak ve ek bir ücret karşılığında aksi kararlaştırılmadıkça veya yerinde bir hizmet olarak açıkça satılmadıkça uzaktan verilecektir.
- **Planlama Hizmetleri:** Bu hizmetler iyileştirme, yükseltme, geçiş, dağıtım veya çözüm uygulamalarınızı, istediğiniz sonuçları temel alarak planlamanıza yardım etmek için mevcut altyapı, veri, uygulama ve güvenlik ortamınızın değerlendirmelerini ve incelemelerini sağlar.

Tablo 2 – Planlama hizmeti türleri

Planlama hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Kavramın Kanıtı: Bu katılım, müşterinin teklif edilen bir teknik çözümün uygunluğunu değerlendirmesine katkı yapan kanıtı sunmayı amaçlamaktadır. Bu kanıt, işlerliği plan prototipler, belgeler ve tasarımlar biçiminde olabilir ama bunlar genellikle üretime hazır teslimat değildir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Uygulama hizmetleri

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

Tablo 3 – Uygulama hizmeti türleri

Uygulama hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Yerleştirme Hizmetleri: Dağıtım, geçiş, yükseltme veya özellik geliştirme konularında kısa süreli yardım sağlar. Bu, Microsoft ürünlerini kullanarak kavramsal kanıt veya üretim iş yüküne yönelik planlama ve doğrulamayı içerebilir. 	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Bakım hizmetleri

Bakım hizmetleri, Microsoft ortamınızdaki sorunları önlemeyi amaçlar ve kaynakların kullanılabilir olduğundan emin olmak için tipik olarak hizmet tesliminden öncesine zamanlanır.

Tablo 4 – Bakım hizmeti türleri

Bakım hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Talep Üzerine Değerlendirme: Microsoft teknoloji uygulamanızı analiz etmek ve değerlendirmek için günlük analizlerini kullanan çevrimiçi bir otomatik değerlendirme platformu. Talep üzerine Değerlendirmeler sınırlı teknolojileri kapsar. Bu değerlendirme hizmetini kullanmak için, talep üzerine değerlendirme hizmetinin kullanılmasını sağlayacak 	✓

Bakım hizmeti türleri	Plan
<p>yeterli veri limitleriyle etkin bir Azure hizmetine erişime ihtiyacınız vardır. Microsoft, hizmetin ilk kurulumunu etkinleştirmek için yardım hizmeti verebilir. İsteğe Bağlı Değerlendirmeye birlikte ve ek bir ücret karşılığında sahadaki bir Microsoft kaynağı (iki güne kadar) veya uzaktaki Microsoft kaynağı (bir güne kadar) veri analizinde ve düzeltme önerilerinin önceliklendirmesinde hizmet sözleşmenize göre size yardım sunar. Sahadaki değerlendirmelerin tüm bölgelerde kullanılmayabileceğini lütfen unutmayın.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Değerlendirme Programı: Bu değerlendirme Microsoft teknolojilerinizin tasarımı, teknik uygulaması, operasyonları veya değişiklik yönetimini Microsoft tarafından önerilen uygulamalarla karşılaştırarak değerlendirir. Değerlendirmenin sonunda bir Microsoft kaynağı, sorunların düzeltilmesi amacıyla doğrudan doğruya sizinle çalışacak ve ortamınızın teknik değerlendirmesini içeren ve bir düzeltme planını kapsayabilecek olan bir rapor sağlayacaktır. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Çevrimdışı Değerlendirme: Bu hizmet, Microsoft teknolojisi uygulamanızın iş yerinizde bir Microsoft kaynağı tarafından veya uzaktan toplanan verilerle otomatik olarak değerlendirilmesini sağlar. Microsoft, toplanan verileri bina içindeki araçları kullanarak analiz eder ve bulgularımızı ve düzeltme önerilerini içeren bir raporu size sunar. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktif İzleme: Bu hizmet, teknik işlemleri izleme araçları ve sunucudan kaynaklanan sorunları yönetme süreçlerinizi ayarlama önerileri sağlar. Çağrı matrisleri oluşturmanıza, önemli olayları incelemenize ve uzun soluklu bir mühendislik ekibi tasarlamana yardımcı olur. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktif Operasyon Programları (POP): Bu hizmet planlama, tasarım, uygulama veya operasyon süreçlerinizin, personelinizle birlikte, Microsoft tarafından önerilen uygulamalarla karşılaştırılarak yapılan bir incelenmesini sağlar. İnceleme, iş yerinde veya bir Microsoft kaynağı tarafından uzaktan yürütülür. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet olarak Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (Hizmet olarak RAP): Bu hizmet, Microsoft teknolojisi uygulamanızın uzaktan toplanan verilerle otomatik olarak değerlendirilmesini sağlar. Microsoft, düzeltme önerilerini içeren bir bulgu raporu oluşturmak üzere toplanan verileri analiz eder. Bu hizmet yerinde veya uzaktan teslim için kullanılabilir. 	+

- ✓ - Temel Paketinizin bir parçası olarak sunulur.
- + - Satın alınabilecek ek hizmet.

Optimizasyon hizmetleri

Optimizasyon hizmetleri, müşterilerin teknoloji yatırımlarından en iyi şekilde yararlanmalarına yardımcı olmayı amaçlar. Bu hizmetlerin arasında bulut hizmetlerinin uzaktan yönetimi, Microsoft ürün becerilerinin son kullanıcılar tarafından en iyi şekilde uyarlanması ve sağlam güvenlik ve kimlik durumu sağlanması bulunur.

Tablo 5 – Optimizasyon hizmeti türleri

İyileştirme hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Gelişme Odaklı Hizmetler: Personelinizin Microsoft teknolojileriyle uygulamalar derlemesine, dağıtmasına ve desteklemesine yardımcı olacak hizmetler sunuyoruz. Bu hizmetlere aşağıdakiler dahildir: <ul style="list-style-type: none"> ○ DevOps Becerisi Değerlendirmesi: Müşterilerin tüm yazılım sürümü yaşam döngüsü boyunca mevcut becerileri anlamalarına ve Microsoft DevOps uygulamalarına dayalı iyileştirme fırsatlarını hızlı bir şekilde belirlemelerine yardımcı olan bir değerlendirme. ○ Geliştirme Desteği Yardımı: Microsoft teknolojilerini Microsoft platformu üzerinde entegre eden uygulamaların oluşturulmasında ve geliştirilmesinde, Microsoft geliştirme araçları ve teknolojilerinde uzmanlık kazanmada yardımcı olur. İş Emrinizde listelenen saat miktarı olarak satılır. ○ Geliştirici Platformu Danışmanlığı: Microsoft geliştirici platformunun tüm potansiyelinden yararlanmaya yardımcı olmak, geliştirici hızını, bulutun benimsenmesini ve dijital dönüşümü hızlandırmak için rehberlik sağlar. Bu, İş Emrinizde listelenen saat miktarı olarak satılır. 	+

İyileştirme hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> BT Hizmetleri Yönetimi: Modern BT Hizmeti Yönetim hizmetlerimiz yenilik, esneklik, kalite ve operasyonel maliyet iyileştirmeleri sağlayan modern hizmet yönetimi yaklaşımlarıyla eski BT çevrenizi geliştirmeye yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Bu hizmetler, 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, bir ekte belirtilebilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulabilir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Güvenlik Hizmetleri: Microsoft güvenlik çözümleri portföyü dört odak alanı içerir: Bulut güvenlik ve kimlik, mobilite, gelişmiş bilgi koruması ve güvenli altyapı. Güvenlik hizmetlerimiz müşterilere, BT altyapılarını, uygulamalarını ve verilerini iç ve dış tehditlere karşı nasıl koruyacaklarını ve yenileştireceklerini anlamaları için yardımcı olur. Bu hizmetler ek bir ücret karşılığında sunulan, destek hizmetleri özelleştirilmiş bir programının bir unsuru olabilir ve bir ekte belirtilebilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulabilir. 	+

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Eğitim hizmetleri

Eğitim hizmetleri şirket içinde, çevrimiçi veya istek üzerine eğitimler sunarak destek personelinizin teknik ve operasyonel becerilerinin geliştirilmesi için eğitim sağlar.

Tablo 6 – Eğitim hizmeti türleri

Eğitim hizmeti türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> Talep Üzerine Eğitim: Microsoft kaynağının geliştirdiği atölye kitaplığı dijital platformundan çevrimiçi eğitim materyallerine ve çevrimiçi laboratuvarlara erişim. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> İnternet Yayınları: Uzaktan çevrimiçi olarak verilen, kapsamlı destek ve Microsoft teknoloji konuları hakkında Microsoft destekli canlı eğitim oturumlarına erişim. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Kodlama Yarışmaları: Bu hizmet, müşterilerin kendi özel iş zorluklarını etkili bir şekilde ele almak için Microsoft teknolojilerini kullanabilecekleri yenilikçi yolları öğrenmelerini kolaylaştırır. Bu, gerçek dünya veya müşteriye özel senaryoları kullanan etkileşimli, etkinlik tabanlı hizmetler aracılığıyla gerçekleştirilir. Bu hizmetler, müşterilerin ihtiyaçlarına yaratıcı çözümler bulmak için teknoloji uzmanlarıyla hızlı ve yinelemeli bir işbirliğine girmelerini teşvik eder. 	+

Eğitim hizmeti turleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Teknik Gncelleme Brifingleri Her srmdede yinelenen brifingler, mşterileri bulut uygulamalarına yapılan en son eklemeler ve yapılması planlanan değişiklikler hakkında bilgilendirerek daha üretken olmak için yeni becerileri kullanmalarını veya mevcut kullanımı tüm kullanıcılara genişletmek için engelleri kaldırmalarını sağlar. Bir Microsoft mühendisi tarafından uzaktan verilir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Gösterimli Görüşmeler (Chalk Talk): Bunlar genellikle ders ve gösterim biçiminde sunulan ürün ve destek konularını kapsayan bir günlük etkileşimli oturumlardır. Bir Microsoft kaynağı tarafından şahsen veya çevrimiçi olarak Canlı olarak verilirler. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Atölye Çalışmaları: Gelişmiş düzey teknik eğitim atölyesi oturumlarımız bir Microsoft kaynağı tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak yapılan geniş destek ve Microsoft teknolojisi konuları yelpazesi biçiminde sunulur. Atölye çalışmaları, İş Emrinizde belirtildiği üzere, katılımcı adedi temelinde veya kuruluşunuza özel teslimat şeklinde satın alınır. Lütfen atölye çalışmalarının uygun bildirim ve izin sağlandıktan sonra (ve belirli bölgeler için ek açık yazılı izinle) kaydedilebileceğini unutmayın. 	+

✓ - Temel Paketinizin bir parçası olarak sunulur.

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Ek Proaktif hizmetler

Tablo 7 – Ek proaktif hizmet türleri

Ek Proaktif hizmet türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Özel Proaktif Hizmetler (Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmetleri): Bu hizmet, 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 bir çalışma sağlar. Bu katılımlar Bakım, İyileştirme ve Eğitim hizmeti türlerini içerir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Destek Teknolojisi Danışmanı: Özelleştirilmiş teknoloji değerlendirme hizmetimiz iş yükü optimizasyonu, benimseme veya desteklenebilirlik de dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere müşteri iş hedeflerini destekler. Bir Microsoft kaynağı tarafından sağlanır ve müşteri ortamına ve iş hedeflerine uygun bir plan ve teknik kılavuz içerebilir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Atanmış Mühendislik (DE): Bunlar derlenmiş ve sonuç odaklı çözümlerdir ve değer elde etme sürenizi hızlandırmaya yardımcı olan Microsoft tarafından önerilen uygulamaları ve 	+

Ek Proaktif hizmet türleri	Plan
<p>ilkeleri temel alır. Bir lider uzman, derin teknik rehberlik sağlamak ve Microsoft çözümlerinizin dağıtımına ve/veya optimizasyonuna yardımcı olmak için gerektiğinde diğer Microsoft uzmanlarından yararlanmak için ekibinizle yakın bir şekilde çalışacaktır. Bu hizmetler, değerlendirme ve planlamadan beceri kazandırma ve tasarıma, yapılandırma ve uygulamaya kadar uzanmaktadır.</p> <p>Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ DE hizmetleri talep etmek için geçerli bir Birleşik Destek Hizmetleri sözleşmesi gereklidir. Sözleşmenizin süresi dolar veya feshedilirse, DE hizmetiniz de aynı tarihte sona erer. ○ DE hizmetlerine, tatiller ve hafta sonları dışında (Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası) standart iş saatlerinde erişilebilir. ○ DE hizmetleri, sizin seçtiğiniz ve İş Emrinizde listelenmiş belirli Microsoft ürünlerinin ve teknolojilerinin ihtiyacını karşılar. ○ DE hizmetleri, İş Emrinizde belirtildiği gibi tek bir destek konumu için sağlanır. ○ Yerinde ziyaretler için önceden yazılı bir sözleşme yapılmadığı sürece DE hizmetleri öncelikle uzaktan verilmektedir. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalındığı ve bunların ödemelerinin önceden yapılmadığı durumlarda, makul seyahat harcamaları ve ilgili harcamalar için size fatura düzenlenecektir. 	

+ - Satın alınabilecek ek hizmet.

Tablo 8 – Diğer proaktif hizmet türleri

Diğer Proaktif	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktif Krediler: Proaktif Krediler İş Emrinizde kredilerle temsil edilen takas edilebilir hizmetlerdir. Bu kredileri bu belgede açıklandığı şekilde ve Microsoft temsilcinizin sağladığı cari oranlardan bir veya birkaç tanımlı ek hizmet karşılığında takas edebilirsiniz. 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 desteklerin uzaktan sağlandığını lütfen unutmayın.

Tablo 9 – Reaktif hizmet türleri

Reaktif hizmet türleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> Danışmanlık Desteği: Belirli Microsoft teknolojisi öğelerinin en ideal kurulumuna veya uygulamasına ilişkin yardıma veya rehberliğe erişin. Danışmanlık Desteğimiz, Microsoft teknolojisi bileşenlerinden yararlanmaya yönelik en iyi uygulamalara yönelik danışmanlık, yönlendirme ve bilgi sunarak yaygın yapılandırma hatalarından korunmanıza ve bileşenlerinizin ve hizmetlerinizin performansını artırmanıza yardımcı olur. Danışmanlık hizmetlerimizin mimari tasarımı, çözüm geliştirmeyi veya kişiye özel özelleştirmeleri kapsamadığını unutmamak önemlidir. Bu hizmet, e-posta, sohbet veya telefon aracılığıyla, kuralcı bilgiye dayalı makalelerle birlikte ve makul düzeyde en iyi çaba gösterilerek sağlanır. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Sorun Çözme Desteği: Sorun çözme destek hizmetleri, Microsoft ürünlerinde amaçlandığı gibi çalışmayan belirli sorunları, hata mesajlarını veya işlevleri gidermenize yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu hizmetlere erişmek için bir olay isteği oluşturmanız gerekir. Bir olayı telefonla ya da web üzerinden bir istek göndererek başlatabilirsiniz. İlgili çevrimiçi hizmet destek portalı kapsamına girmeyen hizmet ve ürünlere yönelik destek isteklerinin Microsoft Hizmetleri çevrimiçi portalında yönetildiğini ve Ek A'da belirtilen aciliyet derecelerine tabi olduklarını lütfen unutmayın. 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. Danışmanlık Desteğimiz, Microsoft teknolojisi bileşenlerinden yararlanmaya yönelik en iyi uygulamalara yönelik danışmanlık, yönlendirme ve bilgi sunarak yaygın yapılandırma hatalarından korunmanıza ve bileşenlerinizin ve hizmetlerinizin performansını artırmanıza yardımcı olur. Danışmanlık hizmetlerimizin mimari tasarımı, çözüm geliştirmeyi veya kişiye özel özelleştirmeleri kapsamadığını unutmamak önemlidir. Bu hizmet, e-posta, sohbet veya telefon aracılığıyla, kuralcı bilgiye dayalı makalelerle birlikte ve makul düzeyde en iyi çaba gösterilerek sağlanır. 	✓

Reaktif hizmet türleri	Plan
<p>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.</p> <p>'İlk Çağrı Yanıtı' terimi, telefon veya e-posta yoluyla ilk otomatik olmayan iletişim olarak tanımlanır. Aciliyet derecesi tanımları ve Microsoft'un tahmini ilk yanıt süreleri, aşağıdaki olay yanıt tablolarında ayrıntılı olarak gösterilmiştir.</p> <p>*Daha fazla bilgi için lütfen Ek A'daki Reaktif Destek olay aciliyet derecesi tablosuna bakın</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Reaktif Destek Yönetimi: <p>Reaktif Destek Yönetimimiz, zamanında çözümü ve yüksek kaliteli destek sunumunu sağlamak üzere destek olaylarını denetler. Başarı Yönetimi Hizmetleri, tüm destek taleplerinin Reaktif Destek Yönetimi için kullanılacaktır.</p> <p>Olay aciliyet dereceleri hakkında daha fazla bilgi için lütfen yukarıdaki Olay Yanıt tablolarına bakın. Aciliyet B ve C olayları için, Microsoft kaynağına yapılan müşteri isteği doğrultusunda iş saatleri içinde sunulur. Bu Kaynak aynı zamanda istenmesi halinde eskalasyon güncellemeleri de sunabilir. Aciliyet 1 ve Aciliyet A olaylarında gelişmiş bir eskalasyon süreci otomatik olarak yürütülür. Atanan Microsoft kaynağı size durum güncellemeleri ve eylem planı sunarak teknik ilerlemenin devam etmesini sağlamaktan sorumludur.</p> <p>İş saatleri dışında genişletilmiş kapsam için Ek Reaktif Destek Yönetimi Saatleri satın alabilirsiniz.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Kök Neden Analizi: <p>Olay kapanmadan önce açıkça istemeniz hâlinde tek bir olayın veya bir dizi ilişkili problemin potansiyel nedenleri hakkında yapılandırılmış bir analiz gerçekleştireceğiz. Günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmaktan sorumlu olacaksınız. Kök Neden Analizinin yalnızca bazı Microsoft teknolojileri için mevcut olduğunu ve ek ücretlendirmeye neden olabileceğini lütfen unutmayın.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Reaktif Destek Yönetimi Eklentisi: <p>Reaktif Destek Yönetimi almak için ek saatler satın alabilirsiniz. Kaynaklarımız uzaktan çalışacak ve yazılı olarak kabul edilen saat diliminde iş saatleri içinde hizmeti sağlayacaktır. Bu hizmet İngilizce olarak verilir ve uygun olan durumlarda, konuştuğunuz dilde sağlanabilir. Bu hizmetin Microsoft'un kaynaklarının uygun olmasına bağlı olduğunu lütfen unutmayın.</p>	+

- ✓ - Temel Paketinin bir parçası olarak sunulur.
- + - Satın alınabilecek ek hizmet.

Başarı Yönetimi Hizmetleri

Tablo 10 – Başarı Yönetimi Hizmetleri

Başarı Yönetimi Hizmetleri	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Başarı Yönetimi Hizmetleri: Bu hizmetler burada veya İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece sözleşmenize dahildir. Başarı Yönetimi Hizmetleri, dijital olarak veya müşteri başarı hesap yöneticileri tarafından sağlanır. Bu kaynaklar uzaktan ya da bulunduğunuz konumda işletilebilir. <p>* Başarı Yönetimi Hizmetleri ve sonuçları hakkında daha fazla bilgi için lütfen Ek B'ye bakın.</p>	✓

- ✓ - Temel Paketinin bir parçası olarak sunulur.
- + - Satın alınabilecek ek hizmet.

2.4 Gelişmiş çözümler

Satın alınabilecek ek hizmet.Temel Paketin parçası olarak ya da ek hizmetler olarak sunulan hizmetlerin yanı sıra aşağıdaki isteğe bağlı iyileştirilmiş çözümler de satın alınabilir. Gelişmiş çözümlere ek ücret karşılığında sahip olunabilir ve bunlar İş Emrinde belirtilen Bir Ek içerisinde tanımlanmış olabilir.

Tablo 11 – Gelişmiş çözüm türleri

Hizmet	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Gelişmiş Atanmış Mühendislik (EDE): <p>Özel hizmetimiz, karmaşık senaryolara sahip müşteriler için derin ve sürekli teknik katılım sağlar. Bu teklifin kapsamı, ortamınız veya çözümünüz hakkında derin bir bilgi edinecek ve iş yükü optimizasyonu, benimsenme veya desteklenebilirlik dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere iş hedeflerinizi destekleyecek atanmış bir mühendis sağlayarak ihtiyaçlarınızı ve sonuçlarınızı karşılamak üzere donatılmıştır. EDE hizmetlerini önceden tanımlı sunumlar olarak ya da kapsam dahilinde proaktif hizmetleri sunmak için kullanılabilen özel blok saatler olarak satın alabilirsiniz.</p> <p>Saat olarak satın alındığında, EDE hizmet saatleri, kullanıldıkça ve sağlandıkça toplam satın alınan saatlerinizden düşülür. Önceden tanımlı EDE sunumları, ortamınıza özel olarak tasarlanır ve istenen sonuca ulaşmanıza yardım eder. Bu teklifler, önceden tanımlanmış gerekli yerleşik proaktif hizmetleri içerir.</p> <p>EDE hizmetleri aşağıdaki alanlara odaklanır:</p>	+

Hizmet	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ Şimdiki ve gelecekteki iş gereksinimleriniz ve performansı iyileştirecek bilgi teknolojisi ortamınızın yapılandırması hakkında derinlikli bilgi düzeyinin korunmasına yardımcı olmak. ○ Destek hizmetleriyle bağlantılı olarak teslim edilecek öğelerin (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 çağrıların kökünde yatan nedenin belirlenmesine yardım etmek ve atanmış Microsoft teknolojilerindeki daha başka aksamaları önlemek üzere tavsiyelerde bulunmak. <p>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, hizmet teslimi planlamasından önce EDE'yi sözleşme sırasında bir konuma atmalıdır.</p> <p>Aşağıdaki hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamaları lütfen unutmayın:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ EDE hizmetlerinizi destekleyen, mevcut bir Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olmalıdır. 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. ○ EDE hizmetleri, önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanır. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri 	

Hizmet	Plan
<p>önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reaktif Gelişmiş Atanmış Mühendislik (REDE): <p>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 bir teknik katılımdır. 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.</p> <p>REDE hizmetlerinin odak alanları şunları içerir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Öncelikleri ve önerileri tartışmak için bir başlangıç toplantısının yapılması. Bu toplantının sonuçları hizmet sağlama planınızda belgelenecektir. Aciliyet 1 ve Aciliyet A destek olaylarının çözümüne katılma. Talebiniz üzerine diğer aciliyet destek olaylarının çözümüne katılma. Gelecekte meydana gelebilecek olayların önlenmesi için etkin ve etkili reaktif destek olayı çözümünü ve planlamayı kolaylaştırmak üzere Başarı ve Hizmet Sağlama Yönetimi ve Reaktif Destek Yönetimi kaynaklarınızın yanı sıra destek olayı faaliyetlerinize dahil olan diğer Microsoft kaynaklarıyla işbirliği içinde çalışma. Reaktif hizmetler <p>Mühendislerimiz, ortamınızda ürünlerimizi ve çevrimiçi hizmetlerimizi kullanımınız hakkında derin bir bilgi birikimi geliştirir ve sürdürür. Bu bilgileri, destek olayı çözümüne ilişkin faaliyetlerine dahil ederler.</p> <p>Mühendislerimiz, Microsoft teknik destek mühendislerine, ortamınızda ürünlerimizin ve çevrimiçi hizmetlerimizin kullanımı hakkında bilgi sağlar. Ayrıca hızlı destek olayı çözümünü kolaylaştırmak için gelişmiş sorun giderme ve hata ayıklama uzmanlığı da sağlarlar. İlgili Microsoft ürünleri ve çevrim içi hizmetler için mevcut olduğunda mühendislerimiz, kritik iş etkisi olan olaylara ilişkin kök neden analizini gerçekleştirir ve gelecekte benzer sorunların nasıl hafifletilebileceği konusunda önerilerde bulunur.</p> 	

Hizmet	Plan
<p>Buna ek olarak, REDE mühendisi gerektiğinde ek teknik kaynakları dahil edebilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proaktif hizmetler <p>Mühendislerimiz 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 belgeler ve paylaşır. Talebiniz üzerine REDE mühendisi üzerinde anlaşmaya varılan proaktif hizmetleri gerçekleştirebilir.”</p> Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar <p>REDE hizmetlerini alabilmek için Birleşik Destek sözleşmesi yapmanız ve bu sözleşmeyi sürdürmeniz gerekmektedir. 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.</p> <p>REDE hizmetleri normal iş saatlerinde geçerlidir (tatiller ve hafta sonları dışında Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası). Bunlar, İş Emrinizde belirtilen şekilde bu hizmetlerin satın alındığı belirlenmiş destek konumuna (konumlarına) 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.</p> <p>REDE hizmetlerinin, hakkınız olan diğer Microsoft destek teklifleri aracılığıyla geçerli olan reaktif destek olayı yanıt sürelerini değiştirmedeğini lütfen unutmayın.</p> Sorumluluklarınız <p>REDE hizmetlerinin sağladığı avantajları optimize etmek için aşağıdaki sorumluluklarınızı yerine getirmeniz gerekir. Bu sorumlulukların yerine getirilmemesi, hizmette gecikmelerle sonuçlanabilir veya bizim hizmetleri gerçekleştirme becerimizi aksatabilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> REDE mühendisine, ortamınızda ürünlerimizi ve çevrimiçi hizmetlerimizi kullanımınız hakkında derin bir bilgi sağlamak için gereken oryantasyon, eğitim, dokümantasyon ve diğer iletişimleri sağlayın. 	

Hizmet	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ Destek olayı isteklerini başlatın ve destek olaylarının teşhisi ve çözümüne aktif olarak katılın. ○ Ortamınızın yöneticisi olarak hareket edin. ○ Talep üzerine sorun giderme bilgilerini sağlayın (örneğin, hata ayıklama ve izleme günlüğü dosyaları). 	
<p>• Birleşik Gelişmiş Yanıt:</p> <p>Birleşik Gelişmiş Yanıt (UER), tüm kritik durum olayları (crit sits') için daha hızlı yönlendirme ile müşterinin Microsoft ürünleri ve bulut hizmetleri için hızlandırılmış reaktif destek sağlar. Microsoft, gelişmiş reaktif olay yönetimi için müşteriye atanan Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinden kaynaklar atayacaktır. Müşteriler, Birleşik Kurumsal temel destek anlaşmalarına ek olarak Birleşik Gelişmiş Yanıt satın alabilir veya bunu aktif Birleşik Kurumsal temel destek anlaşmasının süresi boyunca herhangi bir noktada ekleyebilirler.</p> <p>Müşterinin Microsoft ürünleri ve bulut hizmetleri için UER desteği almak üzere müşteriniz telefon veya web üzerinden bir olay göndermesi gerekir. Müşteri bir olayı Aciliyet 1 veya Aciliyet A'da açarsa, müşterinin Sorun Çözme Desteği talepleri otomatik olarak gelişmiş yanıt süresi ile yönlendirilecek ve Gelişmiş Olay Yönetimi ekibi otomatik olarak olay yönetimine atanacaktır</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gelişmiş Olay Yönetimi: <p>Gelişmiş Olay Yöneticisi hizmeti, tüm Aciliyet 1 veya Aciliyet A Sorun Çözme Desteği talepleri için 7x24x365 kullanılabilir. Müşterilere, müşterinin iş hedefleri ve çevresi hakkında bilgili, belirli bir kaynak havuzu atanır. Bu kaynaklar teknik çözüm kaynaklarına ek olarak atanır ve zamanında çözümü ve yüksek kalitede destek verilmesini sağlamak için tüm kritik durum destek olaylarının gözetiminden sorumludur. Müşteri için atanan Gelişmiş Olay Yönetimi ekibine 24-7 doğrudan e-posta yoluyla ulaşılabilir ve müşteriye durum ve üst kademeye iletme konularında güncellemeler ve bir eylem planı sağlayarak sürekli teknik ilerlemeyi güvenceye alacaktır.</p> <p>Herhangi bir Aciliyet 1 olayı için, Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinin bir üyesi, müşterinin işini güçlendirmek ve gelecekteki kesintileri ve sorunları önlemek amacıyla müşteri, Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi ve müşterinin hesap ekibinin diğer üyeleri ile olay ele alma incelemesi gerçekleştirecektir. Toplantı sırasında, Gelişmiş Olay Yönetimi ekibi üyesi, başarılar ve iyileştirme alanları da dahil olmak üzere olay yanıtına genel bir bakış sunacaktır. Gelecekteki vakaları proaktif olarak azaltmak</p>	+

Hizmet	Plan
<p>ve müşterinin çözüm kararlılığını ve esnekliğini güçlendirmek için iyileştirme önerileri konusunda müşterinin Müşteri Başarı Hesap Yöneticisi (CSAM) ile birlikte çalışacaklardır.</p> <p>Kök Neden Analizi (RCA) bazı Microsoft teknolojileri için mevcuttur, ancak ek ücretlendirmeye neden olabilir. RCA, Birleşik Gelişmiş Yanıtta dahil edilmemiştir, ancak olay sırasında müşterinin CSAM veya Gelişmiş Olay Yönetimi ekip üyelerinden talep edilebilir. Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinin bir üyesi, etkilenen Microsoft teknolojisi için bir RCA'nın mevcut olup olmadığını ve RCA'nın gerçekleştirilmesiyle ek bir ücretin ortaya çıkıp çıkmayacağını olay sırasında müşteriye bildirecektir. Mevcutsa ve olay kapanmadan önce müşteri tarafından açıkça istenmişse bir RCA başlatmak için müşterinin CSAM'yle birlikte çalışacaklardır. Müşteri, RCA'yı tamamlamak için ihtiyaç duyulan günlük dosyaları, ağ izlemeleri veya diğer tanılama çıkışı gibi materyalleri sunmak üzere Microsoft ekibiyle birlikte çalışmaktan sorumlu olacaktır.</p> <p>Müşterinin Gelişmiş Olay Yönetimi ekibinin müşterinin hedefleri ve ortamı hakkında temel bilgiye sahip olduğundan emin olmak için müşteri, talep edilmesi halinde dokümantasyon sağlamalı ve sözleşme süresinin ilk 60 gün boyunca işe alım ve alıştırma faaliyetlerine katılmalıdır.</p> <p>Bu kaynakların uzaktan çalışacağını lütfen unutmayın. Gelişmiş Olay Yönetimi hizmeti İngilizce, Çince ve Japonca olarak sunulmaktadır. Bölge kısıtlamalı, vatandaşlık gerektiren veya izin gerektiren teslimat kaynakları tarafından Gelişmiş Olay Yönetimi hizmeti sunumu bu teklifte mümkün değildir.</p> <p>UER'nin reaktif hizmetleri, müşterilerin Microsoft ortamındaki sorunların çözümüne katkıda bulunur ve genellikle talep üzerine tüketilir. Sağlanan reaktif hizmetler müşterinin İş Emrinde aksi belirtilmediği sürece geçerli olarak seçili Microsoft ürünleri ve çevrimiçi hizmetleri, için ihtiyaca göre dahil edilir. Tüm reaktif destek, uzaktan sağlanır.</p> <p>İhtiyaç oldukça sağlanan reaktif hizmetlere ek olarak Gelişmiş Olay Yönetim ekibiniz ve CSAM'nizin alıştırma faaliyetleri, Gelişmiş Olay Yönetim Ekibi üyesiyle üç aylık toplantılar ve Aciliyet 1 olay sonrası incelemelerini kullanması için Reaktif Destek Yönetimi ve Hizmet Sağlama Yönetimi için belirli miktarda zaman dahil edilmiştir. Müşterinin Gelişmiş Olay Yönetimi ekibi ve Müşteri Başarısı Hesap Yöneticisi tarafından ek Reaktif Destek Yönetimi ve Hizmet Sağlama Yönetimi sağlamak için dahil edilenlerin ötesinde ek saatler satın almayı</p>	

Hizmet	Plan
<p>seçerseniz, kaynak bulmanın mümkün olduğu durumlarda talep üzerine ve önceden Microsoft'un kabulü ile ilave veya daha sık toplantılar yapılabilir.</p> <p>Müşterinin çok ülkeli bir Birleşik anlaşması varsa UER'nin yalnızca ana bilgisayar ülkesi konumu için satın alınması gerekir. Bir reaktif Gelişmiş Çözüm olarak tüm UER hizmetleri, Ana Bilgisayar dahil olmak üzere Ana Bilgisayar dışındaki konumlara uzaktan sağlanabilir. Dahil olan Başarı ve hizmet Sağlama Yönetimi saatleri, Ana Bilgisayar tarafından tahsis edilecek ve Ana Bilgisayar Müşteri Başarı Hesap Yöneticisi tarafından yönetilecektir.</p> <p>* Bilgi için lütfen Ek A'daki Birleşik Gelişmiş Yanıt olay aciliyet derecesi türleri tablosuna bakın.</p>	
<p>• Hızlı Yanıt:</p> <p>Hızlı Yanıt, destek olaylarını teknik uzmanlara yönlendirerek ve gerektiğinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerinin katılımını sağlayarak müşterinin Microsoft Azure bileşenleri için hızlandırılmış reaktif destek sağlar. Müşterinin Microsoft Azure bileşenleriyle ilgili Hızlı Yanıt hizmetlerini almak için müşteri, geçerli bulut hizmet portalı üzerinden bir olay göndermelidir. Müşterinin Sorun Çözüm Desteği istekleri, bulut hizmeti uzmanlığına sahip Hızlı Yanıt destek mühendislerine doğrudan yönlendirilecektir. Olaylar çözüm için standart ürün destek profesyonellerinden kaynakları gerektirebilse de, Hızlı Yanıt ekibi 24x7x365 oranında olaylardan birincil sorumluluğunu korur. Müşterinin Azure bileşenlerine yönelik sorun çözme desteğine ilişkin yanıt süreleri için lütfen aşağıdaki tabloya bakın. Bu süreler, beklenen Temel Paket destek yanıt sürelerinin yerine geçer. Hızlı Yanıt, Azure Medya Hizmetleri, Azure Yiğini, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 veya Microsoft Mesh'i kapsamaz.</p> <p>Hızlı Yanıt satın alma, kaynak kullanılabilirliğine bağlıdır. Kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşterinin müşteri başarı hesap yöneticisine danışın.</p> <p>*Bilgi için lütfen Ek A'daki Hızlı Yanıt olay aciliyet derecesi türleri tablosuna</p>	+
<p>• Microsoft Azure Etkinlik Yönetimi (AEM)</p> <p>Microsoft Azure Etkinlik Yönetimi (AEM), planlanmış kritik iş etkinlikleri sırasında müşteriler için gelişmiş destek sağlar. AEM ekibi, etkinliğinizin sorunsuz bir şekilde yürütülmesini sağlamak için proaktif ve reaktif destek sunar.</p>	+

Hizmet	Plan
<p>Etkinlik öncesi faaliyetlerin bir parçası olarak AEM, çözümünüzü değerlendirecek ve öğrenecek, çalışma süresini ve kararlılığı etkileyen olası sorunları ve riskleri belirleyecek ve Azure platformunda beceri ve dayanıklılık incelemeleri gerçekleştirecektir. AEM, etkinlik öncesi değerlendirme döneminde müşterinin çözümünü değerlendirecek ve belirlenen riskleri müşteriye yazılı olarak bildirecektir. Etkinlik kapsama dönemi boyunca AEM ekibi, destek sağlamak için 7 gün 24 saat hazır olacaktır.</p> <p>Kapsam dahilindeki kritik bir iş etkinliğini, müşteri için büyük bir risk/etki oluşturan ve müşteri tarafından beklenen bir zaman noktası olarak görürüz. Bu tür etkinlikler daha yüksek düzeyde hizmet kullanılabilirliği ve performansı gerektirir. Bu tür etkinliklere örnek olarak mevcut bir çözümde öngörülebilir yüksek yük, mevcut bir Azure çözümüne yeni bir özellik dağıtımı, Azure'ye yeni bir çözüm dağıtımı ve şirket içi veya başka bir bulut sağlayıcısından Azure'ye geçiş verilebilir.</p> <p>AEM, temel Microsoft Azure hizmetlerini kullanan kritik müşteri iş etkinliklerini destekler. Azure çözümü, tümü tek bir iş hedefine ulaşan, tutarlı yapılandırma kalıplarına ve hizmetler arasında doğrudan bağımlılıklara sahip bir Azure abonelikleri kümesi olarak tanımlanır. Her etkinlik tek bir müşteri Azure çözümünü kapsar. Azure çözümlerinin kapsamı etkinlikten önce belirlenecektir. Müşterinin kritik iş etkinliği birden fazla Azure çözümü içeriyorsa ek etkinliklerin satın alınması gerekebilir. AEM, bir müşterinin ortamını oluşturan iş yüklerinin karmaşıklığını ve miktarını değerlendirme yetkisini saklı tutarak, destek ve değerlendirme için özel bir yaklaşım sağlar.</p> <p>Kritik iş etkinlikleri için birbirini takip eden en fazla beş (5) takvim günü etkinlik teminatı alınabilir. Beklenen talebin birbirini takip eden beş (5) takvim gününden daha uzun olması halinde, müşteriler art arda çalışacak ve tüm etkinlik süresini kapsayacak sayıda kritik iş etkinliği satın almayı tercih edebilir.</p> <p>Azure Etkinlik Yönetimi (AEM) kaynakların uygun olmasına bağlıdır. 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. Kullanılabilirlik ayrıntıları için lütfen müşteri başarı hesap yöneticinize danışın.</p> <p>AEM, yalnızca Azure Genel Bulut'ta çözümleri olan müşteriler için kullanılabilir. AEM, Azure kamu veya devlet bulut ortamlarına sahip</p>	

Hizmet	Plan
<p>müşteriler için kullanılamaz. AEM desteği yalnızca bir Vatandaş İttifakı Desteği ülkesinin vatandaşlarına veya bu ülkede yerleşik olanlara sağlanacak için özel kısıtlı erişim gereksinimlerini karşılayamaz. AEM teslimatı yalnızca İngilizce dilinde mevcuttur ve yerel dil destek hizmetleri sunmaz.</p> <p>*Bilgi için lütfen Ek A'daki Azure Etkinlik Yönetimi olay aciliyet derecesi türleri tablosuna bakın</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Microsoft Office 365 üretim kiracınızın veya kiracılarınızın temel iş yükleri için gelişmiş destek sağlar. Bu hizmet, Office 365 mühendislik ekibine öncelikli erişim içerir.</p> <p>Hizmet, listelenen kiracı veya kiracılar için ek bir ücret karşılığında kullanılabilir ve müşterinin İş Emrinde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Geliştirici Desteği: <p>Geliştirici Desteği, müşterinin Microsoft platformunda uygulama derleyen, dağıtan ve destekleyen geliştiricileri için uygulama geliştirme yaşam döngüsünde derinlemesine bulut ve ürün bilgisi ve teknik bilgi doğrultusunda daha derin proaktif destek sağlar.</p> <p>Hizmet, kapsamlı destek sunarak müşterilerin dijital inovasyonlarını, bulut benimseme ve geliştiricilere hazır olmalarını hızlandırmalarına yardımcı olur. Sağlanan rehberlik, geliştirici hızını artırmaya ve en yeni araç ve tekniklerle DevSecOps uygulamalarını kolaylaştırmaya, verimliliği artırmak ve iş potansiyelini artırmak için uygulamaları modernleştirmeye ve kapsamlı bir başarı planıyla geliştirici ekiplerini bulut benimseme yolculukları boyunca desteklemeye yardımcı olur.</p> <p>Geliştirici Desteği ek bir ücret karşılığında kullanılabilir.</p> 	+7
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Müşterilere belirlenmiş bir GitHub destek ekibine ve ismi belirtilmiş bir GitHub Müşteri Güvenilirlik Mühendisine (CRE) öncelikli erişim sağlar. Buna ek olarak hizmete, sağlık kontrolleri ve bilet analizine dayalı proaktif rehberlik sunan üç aylık incelemeler dahildir.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Kritik Görev Desteği: <p>İş Emrinizde belirtildiği üzere, kritik görev çözümünüzün bir parçasını oluşturan tanımlı bir Microsoft ürünleri ve Çevrimiçi Hizmetler seti için daha yüksek düzeyde destek sağlar. Bu hizmet, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sunar; ek bir ücret karşılığında verilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.</p> 	+

Hizmet	Plan
<p>SfMC hizmetlerinizi desteklemek için geçerli bir Birleşik Destek hizmetleri sözleşmeniz olması gerekir. Destek hizmetleri sözleşmeniz süresi dolar veya feshedilirse, SfMC hizmetiniz de aynı tarihte feshedilecektir.</p>	
<p>• Azure Engineering Direct (AED):</p> <p>Kapsama genel bakış ve kapsamı</p> <p>Azure Engineering Direct (AED), müşterinin Microsoft Azure üretim ortamı için, doğrudan Azure Hizmetleri mühendislik ekibine öncelikli erişim içeren gelişmiş destek sağlar.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>• 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.</p> <p>Bir Müşterinin sözleşme imzalandığı sırada Değerlendirilmiş Ürün Harcaması 60.000.000 ABD Dolarına (altmış milyon dolar) eşit veya bu tutarı aşarsa 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 "Tüm AED Müşterileri İçin Sağlanan Özellikler" ve "Genişletilmiş Özellikler" Bölümlerinde listelenen tüm özelliklere hak</p>	<p>+</p>

Hizmet	Plan
<p>kazanır. Diğer tüm müşteriler yalnızca "Tüm AED Müşterileri İçin Sağlanan Özellikler" Bölümünde listelenen özelliklerden yararlanabilir.</p> <p>İşe Alıştırma ve Kapsamdaki Ürünler</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Reaktif Senaryolar</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 iletilecek ve gerektiğinde ürün grubu içinde ek uygun servis mühendisliği ekipleriyle çalışacaktır.</p> <p>Tüm AED Müşterileri için Sağlanan Özellikler:</p> <p>Direct Engineering Arayüzü: Bu hizmetlerin amacı, onarımlara öncelik vermek ve benimsemeyi hızlandırmak için mühendislikle müşteri ihtiyaçlarını desteklemek ve kolaylaştırmaktır.</p>	

Hizmet	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Azure Engineering'de destekçi.</u> 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. ○ <u>Mühendislik Yönetiminde Kriz Yönetimi.</u> 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 iletebilir. ○ <u>Sorun Yönetimini Düzenleyin.</u> 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. <p>İş Sonucu Hızlandırma: Bu faaliyetler, yatırım getirisini (ROI) iyileştirme hedefiyle müşterinin değer gerçekleştirmesini hızlandırmaya yardımcı olmak için Azure ekosistemi genelinde müşteri iş hedeflerini yönlendirir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Proaktif Hizmet İyileştirme Planları Sunumu.</u> 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 	

Hizmet	Plan
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Müşterinin Kritik Projeleri için Destek</u>. 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. ○ <u>Azure Teslimat Ekipleri genelinde Eyleme Geçirilebilir İlgörüler Sağlayın ve Müşteri Bilgisini ve Uzmanlığını Derinleştirin</u>. 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. ○ <u>Müşteri Tavsiye Girdisi</u>. 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platform İzleme</u>: 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 	

Hizmet	Plan
<p>(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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platform kesintisi ele alma:</u> 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. ○ <u>Mühendislik Krizi Yönetimi için Global Know-Me Desteği:</u> 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. 	

Hizmet	Plan
<p>Ön koşullar ve varsayımlar</p> <p>Müşterinin İş Emrinde açıklanan ön koşullara ve varsayımlara ek olarak, işbu Ekte belirtildiği şekilde Microsoft'un Hizmetleri sunması aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara dayanmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft'un AED hizmetlerinin performansı müşterinin işbirliğine, aktif katılımına ve atanan sorumlulukların zamanında tamamlanmasına bağlıdır. ○ Müşteri, bu Ekin süresi boyunca etkin bir Microsoft Kurumsal Destek hizmet planı ve Azure Rapid Response anlaşması bulunduracaktır. <p>Hizmet Özellikleri ve Sunumu</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tüm özellikler yalnızca İngilizce dilinde mevcuttur. ○ 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. <p>Hizmet Sınırlamaları ve Dışlamalar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bir olay müşterinin kuruluşuna özel değilse ve Azure ortamının daha büyük bir bölümünü etkiliyorsa hizmet mühendisliği kaynakları, hizmetin geri yüklemesini önceliklendiremeyecektir. ○ AED kapsamı, herhangi bir kurum içi teknolojiyi, kullanıcı cihazını, Microsoft istemci yazılımını veya kimlik ve kimlik doğrulama teknolojilerini kapsamaz. <p>Hizmet Uyumluluğu ve Kapsamı</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Müşterinin bu Ekte açıklandığı gibi AED hizmeti alma hakkı, İş Emri ve bu Ekteki hüküm ve koşullara uygunluğa tabidir. ○ AED Hizmetleri, müşterinin Kayıtlı Abonelikleri kullanımını desteklemeyi amaçlamaktadır. Microsoft bu Hizmetleri yalnızca müşterinin dahili iş amaçları için sağlayacaktır. Microsoft bu Hizmetleri müşterinin müşterilerine sağlamayacaktır. ○ Microsoft'a ait olmayan herhangi bir kod veya Microsoft, müşteri veya üçüncü taraf satıcı tarafından özelleştirilmiş herhangi bir kod için destek sağlamayacağız. <p>*Ek B'deki tabloda farklı müşteri türleri için özellikler ve ücretler gösterilmektedir.</p>	

Hizmet	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Siber Güvenlik Olay Müdahalesi (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft Siber Güvenlik Olay Müdahalesi ("MSCIR"): Siber saldırı kapsamını değerlendirmeye, dayanıklılık oluşturmaya ve potansiyel siber saldırılara karşı korunmaya 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. MSCIR, temel Birleşik Kurumsal paketinin bir parçası olarak dahil edilmediğinden, mevcut bir Birleşik Destek Sözleşmesine ayrı bir eklenti olarak satın alınmalıdır. Olay anında Microsoft, siber saldırıyı ele alacağı ve yöneteceği belirli kapsamı tanımlamak üzere Müşteri ile iletişime geçecektir. Müşteri, belirli acil durumlarda, MSCIR hizmetini satın almadan veya kapsamını tanımlamadan önce ("MSCIR Sözleşmesi") Microsoft'tan MSCIR hizmetlerinin sunulmasına başlamasını talep edebilir ve yetkilendirebilir. Aksine herhangi bir şeye bakılmaksızın, Müşteri'nin Microsoft'a MSCIR Sözleşmesinden önce çalışmaya başlaması için yetki vermesi durumunda, Müşteri, (a) MSCIR Sözleşmesini mümkün olan en kısa sürede imzalamak için makul olarak gerekli tüm önlemleri alacağını, (b) Microsoft tarafından faturalandırıldığı şekilde, MSCIR Sözleşmesinin 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. 	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: right;">+ - Satın</p>

alınabilecek ek hizmet.

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

2.5 Çok Ülkeli Destek

Çok ülkeli Destek Hizmetlerine Genel Bakış

Çok ülkeli Desteğimiz, ilgili İş Emir(ler)inizde belirtildiği gibi çeşitli Destek Konularında yardım sunar. Çok Ülkeli Destek yapısının bir dökümünü burada bulabilirsiniz:

- **Ana bilgisayar:** Bu, İş Emriniz vasıtasıyla Birleşik Destek Temel için kaydolduğunuz Destek Konumunu ifade eder.

- **Uç Birim:** Bu, İş Emrinizde belirtilen, Ana Bilgisayar konumundan ayrı bir Destek Konumudur ve bu konum için satın aldığınız hizmetlere bağlı olarak Microsoft Birleşik Kurumsal Destek hizmetlerini almaya uygun olduğunuz yerdir.

Nasıl Satın Alınmalı

Bu belge, kullanılabilir Çok ülkeli Destek hizmetlerini ana hatlarıyla açıklamaktadır. Belirli hizmetler ve miktarları, Destek Konumuna göre ilişkili İş Emrinde ayrıntılı olarak sağlanacaktır.

Burada açıklanan hizmetler, Ana Bilgisayar İş Emri uyarınca ve varsa Ana Bilgisayar tarafından tahsis edilen belirlenmiş Destek Konumunuza (Konumlarınıza) sağlanabilir. Bu, aşağıdaki değişikliklerle birlikte Microsoft Birleşik Kurumsal Destek ile yaptığınız sözleşmenin bir parçasıdır:

- **Temel Paket Hizmetleri:** Aksi belirtilmedikçe, Temel Paket Hizmetleri ("✓" ile işaretlenen) belirlediğiniz Destek Konumlarında veya Ana Bilgisayar İş Emrine göre Ana Bilgisayar tarafından Destek Konumlarına tahsis edildiği şekilde kullanılabilir.
- **Reaktif Hizmetler:** Bu hizmetler, Ana Bilgisayar dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere ilgili konumlara uzaktan sağlanabilir.

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

- **Proaktif Hizmetler:**
 - Size, miktarı İş Emrinizde listelenecek ve İş Emrinizde belirtilen Destek Konumunda (Konumlarında) kullanılacak Proaktif Hizmetler sağlanabilir.
 - Vergiden muaf konumlar için Proaktif Hizmetler, söz konusu satım sözleşmesi için İş Emrinde tanımlanacaktır.
 - **Destek Teknolojisi Danışmanı (STA):** STA hizmetleri. İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarında kullanılabilir.
- **Bakım Hizmetleri – Kök Neden Analizi:** Satın alınan hizmetler, belirlenen Destek Konumlarındaki personel tarafından kullanılabilir.
- **Gelişmiş Çözümler:** Tüm gelişmiş çözümler, kullanılabilirlik durumuna göre Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Destek Konumlarında kullanılmak üzere satın alınabilir. Başka kısıtlamalar uygulanabilir.
- **Satın Alınan Diğer Destek Hizmetleri:** Bunlar, İş Emrinizde belirtilen Destek Konumlarında kullanılabilir.

Çok Ülkeli Destek Ek Hüküm ve Koşulları

Bu belgede ve İş Emrinizde açıklanan hüküm ve koşullara ek olarak, hizmetlerimizi sağlamamız aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara bağlıdır:

- **Uzaktan Proaktif Hizmetler:** Atanmamış destek konumlarında personelin Ana Bilgisayar veya Uç Nokta Destek Konumu için satın alınmış ve İş Emrinde belirtilmiş uzaktan Proaktif Hizmetlere katılmasına izin verebiliriz. Microsoft bu tür katılımlara izin verme hakkını saklı tutar.
- **Proaktif Kredi Değiş Tokuşu:** 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 yürütülecektir. Geçerli oranlar Microsoft temsilciniz tarafından sağlanabilir. Kesirli Proaktif Krediler ile sonuçlanan tüm değiş tokuşlar en yakın birime yuvarlanır. Proaktif Krediler, İstisna Ülkeler ile değiş tokuş edilemez.

- **Vergi Yükümlülükleri:** 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.
- **Hizmet Değişiklikleri veya Değiş Tokuşları:** İş Emri süresi boyunca hizmetlerde yapılan tüm değişiklikler veya değiş tokuşlar yazılı olarak sözleşme yapılmasını gerektirebilir.
- **Birleşik Faturalama Sistemi ve Bölünmüş Faturalama:** Bu özellikler, müşterilerimize işlemleri üzerinde daha fazla esneklik, kolaylık ve kontrol sağlamak için tasarlanmıştır. Birleşik Faturalama Sistemimiz, faturalama ve vergilendirme sürecinin verimliliğini ve doğruluğunu artırır. Bölünmüş Faturalama özelliğimiz aynı zamanda, işlemlerin ürün türü, teslimat tarihi veya müşteri konumu gibi çeşitli kriterlere göre birden fazla faturaya bölünmesine olanak tanır.

2.6 Ek hüküm ve koşullar

Birleşik Destek Hizmetleri için Ön Koşullar ve Varsayımlar

Birleşik Destek hizmetleri aşağıdaki ön koşullara ve varsayımlara göre verilir:

- **Temel Paket Reaktif Hizmetler:** Bu hizmetler, atanmış destek personelinizin konumlarına uzaktan sağlanır. Tersi yazılı olarak belirtilmedikçe tüm hizmetler, İş Emrinizde listelenen ülkedeki yerinize uzaktan sağlanır.
- **Hizmetlerin Dili:** 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.
- **Desteklenen Ürünler:** Satın aldığınız ticari olarak piyasaya sürülmüş, genel kullanıma açık Microsoft yazılımlarının ve Çevrimiçi Hizmetler ürünlerinin tüm sürümleri için destek sağlıyoruz. Bu, İş Emrinizin Ek A'sında beyan edilen lisans kayıtlarına ve anlaşmalarına ve/veya ödeme hesap kimliğine dayanır ve Microsoft tarafından zaman zaman yayınlanan Ürün Koşullarında tanımlanır.
- **Pilot Hizmetler, Ön Sürüm ve Beta Ürünler:** Destek Hizmetleri zaman zaman Microsoft tarafından isteğe bağlı değerlendirme için sunulan önizleme, beta veya diğer pilot hizmet tekliflerini içerebilir (her biri bir "Pilot"tur). Pilotlara katılımınız seçime bağlıdır ve Sözleşmenize zaten dahil edilmiş olan Microsoft Ürün Koşulları kapsamındaki Profesyonel Hizmetler şartlarına ve Pilotları için geçerli olan tüm ek şartlara tabi olarak size sağlanır. Tüm Pilotlar tüm konumlarda mevcut olmayacaktır.
- **Hizmet Kullanımı:** 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:** Hizmetlerin planlanması, kaynakların uygunluğuna bağlıdır ve minimum düzeyde kayıt yapılmamışsa atölye çalışmaları iptal edilebilir.
- **Uzaktan Erişim:** 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.
- **Müşteri Verileri:** 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.

- **İptal Politikası:** Önceden planlanmış bir hizmetin iptal edilmesini talep ederseniz, geçerli olduğu durumlarda tam iadesi için en az 14 gün önceden yapılmalıdır. 6 ila 13 gün önceden yapılan iptal, hizmet maliyetinin %50'si kadar bir maliyete neden olacaktır. 5 gün veya daha az bir süre önce yapılan herhangi bir iptal, hizmetin tam maliyetinden (%100) sorumlu olacaktır
- **Ek Hizmetler:** Ek hizmet satın alırken sunumu hızlandırmak için başarı ve hizmet sunumu yönetiminin eklenmesini isteyebiliriz. Ek hizmetlerin tamamı ülkenizde sunulmayabilir. Ayrıntılar için lütfen hizmet sunum kaynağınızla iletişime geçin.
- **Hizmet Değiş Tokuşu:** Bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir tanesiyle değiştirmek isterseniz, mümkünse ve hizmet sağlama yöneticinizle anlaşmaya vardıysanız, eşit değeri alternatif bir hizmete uygulayabilirsiniz.
- **Kod Erişimi:** 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:** 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.
- **Platform Gereksinimleri:** Satın alınan hizmetler için platforma ilişkin asgari gereksinimler bulunabilir.
- **Hizmet Sağlama:** Hizmetler müşterilerinize sağlanamayabilir. Yerinde ziyaretler konusunda hemfikir kalınan ve bunların ödemeleri önceden yapılmayan durumlarda, makul seyahat ve yaşam harcamaları için size fatura düzenleyeceğiz.
- **GitHub Destek Hizmetleri:** Bunlar, Microsoft Corporation'ın tamamına sahip olduğu bir bağlı kuruluşu olan GitHub, Inc. tarafından sağlanır. İş Emrinizdeki aksine hükümlere bakılmaksızın GitHub Gizlilik Bildirimi ve GitHub Veri Koruma Eki ve Güvenlik Eki, GitHub Destek Hizmetlerini satın almanız için geçerli olacaktır.
- **Kullanıcı İletişimleri:** 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.
- **Ek Ön Koşullar ve Varsayımlar:** Bunlar, ilgili Eklerde belirtilebilir.

2.7 Sorumluluklarınız

Sorumluluklarınız:

Geçerli belgelerde belirtilenlere ek olarak, aşağıdaki sorumluluklara sahipsiniz. Buna uyulmaması hizmet gecikmelerine neden olabilir:

- **Destek Hizmetleri Yöneticisi:** Ekibinize liderlik yapacak bir destek hizmetleri yöneticisi belirleyeceksiniz. Bu yönetici destek olayları taleplerinizin bize iletilmesi için olan iç süreçler de dahil tüm destek faaliyetlerinizi yönetecektir.
- **Çok ülkeli Destek Hizmetleri:** Çok ülkeli Destek Hizmetleri satın alırsanız, Ana Bilgisayar Destek Konumunuz için ismini vererek bir destek hizmetleri yöneticisi belirleyeceksiniz. Bu kişi, yerel ekibinize liderlik edecek ve bize destek olayı isteklerinin gönderilmesine yönelik iç süreçler de dahil olmak üzere

tüm yerel destek faaliyetlerini yönetecektir. Ayrıca, diğer Destek Konumlarında bir destek hizmeti yöneticisini ismiyle belirlemeniz de gerekebilir.

- **Reaktif Destek Personeli:** İhtiyaç halinde Microsoft destek web sitesi üzerinden ya da telefonla destek istekleri oluşturacak belirli reaktif destek personeli görevlendirebilirsiniz. Bulut tabanlı hizmetlerinizin bulut yöneticileri, ilgili destek portalları üzerinden bulut destek istekleri de gönderebilir.
- **Çevrimiçi Hizmetler Destek İstekleri:** Bulut yöneticileri, çevrimiçi hizmetler için destek isteklerini uygun çevrimiçi hizmet destek portalı üzerinden göndermelidir.
- **Hizmet İsteği Gönderimi:** Bir hizmet isteği gönderirken, reaktif destek personeliniz sorunu temel olarak anlamalı ve yeniden üretebilmelidir. Bu, Microsoft'un sorunu tanınmasına ve önceliklendirmesine yardımcı olacaktır. 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.
- **Sorun Belirleme ve Çözme:** Bir hizmet isteğinde bulunurken, reaktif destek personelinizden bizim tarafımızdan talep edilen sorun belirleme ve çözme faaliyetlerini yerine getirmeleri gerekebilir. Bunlar faaliyetler arasında, ağ izlemelerinin gerçekleştirilmesi, hata mesajlarının yakalanması, yapılandırma bilgilerinin toplanması, ürün yapılandırmalarının değiştirilmesi, yeni yazılımların ya da yeni bileşenlerin kurulması veya süreçlerin değiştirilmesi yer alabilir.
- **Hizmet Planlaması:** Hizmetlerin kullanımını, satın aldığınız hizmetlere bağlı olarak planlamak için bizimle iş birliği yapmayı kabul edersiniz.
- **İletişim Güncellemeleri:** İş Emrinizde belirtilen ismi belirtilmiş kişilerde yapılan değişiklikleri bize bildirmeyi kabul edersiniz.
- **Veri Yönetimi:** Verilerinizi yedeklemekten ve yıkıcı hatalardan kaynaklanan kayıp veya değiştirilmiş dosyaların tekrar oluşturulmasından siz sorumlusunuz. Yazılım ve verilerinizin bütünlüğünden ve güvenliğinden emin olmak için gerekli prosedürleri uygulamanız da gerekmektedir.
- **Geri Bildirim:** Mümkün olduğunda, hizmetlerle ilgili periyodik olarak sunabileceğimiz müşteri memnuniyeti anketlerine yanıt vermeyi kabul edersiniz.
- **Harcamalar:** Çalışanlarınız veya yüklenicilerinizden kaynaklanan tüm seyahat ve harcamalardan Siz sorumlu olacaksınız.
- **Ek Sorumluluklar:** Hizmet sağlama kaynağınız, satın aldığınız hizmete özgü diğer sorumlulukları yerine getirmenizi isteyebilir.
- **Bulut Hizmetleri:** Bu desteğin bir parçası olarak bulut hizmetlerini kullanırken ilgili çevrimiçi hizmeti satın almalısınız ya da mevcut bir aboneliğiniz ya da veri planınız olmalıdır.
- **Proaktif Hizmet İstekleri:** Proaktif hizmetler ve gelişmiş çözüm isteklerini, gerekli veya ilgili tüm verilerle birlikte, geçerli İş Emrinin sona erme tarihinden en fazla 60 gün önce göndermeyi kabul ediyorsunuz.
- **Erişim:** Yerinde hizmet sağlama ekibimize, dahili sistemlerinize ve teşhis araçlarınıza erişime ek olarak makul telefon ve yüksek hızlı internet erişimi sağlamayı kabul etmekteyiz.

Ek A: Aciliyet Türleri Çizelgeleri

Bu ek, olay aciliyet derecesi türleri ve düzeylerinin görsel bir temsilini sağlayan bir dizi çizelge içermektedir. Bu çizelgelerin tamamlayıcı nitelikte olduğunu ve olay aciliyet derecelerine ilişkin ek bilgiler sağlamayı amaçladığını lütfen unutmayın. Konunun kapsamlı bir şekilde anlaşılması için ana metinle birlikte kullanılmaları gerekir.

Reaktif Destek – Olay Aciliyet Derecesi Türleri

Sorun çözme desteği için lütfen aşağıdaki çizelgede yer alan aciliyet derecesi durumlarına bakın:

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi.</p> <p>Anında ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>Azure bileşenleri¹ - 15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Diğer tüm ürünler ve hizmetler - Bir saat veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Kritik durum kaynağı² atanması</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba³</p> <p>Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p> <p>Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>İlk çağrıya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Kritik durum gözetimi²</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba²</p>	<p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet B</p> <p>İş üzerinde orta derecede etki:</p> <p>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak bozulmuş bir şekilde makul olarak çalışma sürdürülebilir</p> <p>İki iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir⁴</p>	<p>İlk çağrıya iki saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi⁴</p>	<p>Microsoft'un çabalarına paralel uygun kaynakların tahsis edilmesi</p> <p>Değişiklik kontrolü yetkilisinden dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
Aciliyet C İş üzerinde hafif etki: Hizmetler çok az bozularak ya da hiç bozulmayarak önemli derecede sürüyor Dört iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir ⁴	İlk çağrı ya dört saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi ⁴	Servis talebi sahibine ilişkin doğru ilgili kişi bilgisi 24 saat içinde yanıt Telefonla veya internetten bildirim

¹ Azure bileşenleriniz için listelenen yanıt süresi, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure İletişim Hizmetleri veya Faturalama ve Abonelik Yönetimini kapsamaz.

² Kritik durum kaynakları, duruma el koyma, ilerletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder.

³ Sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmemize yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, önem derecesi düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

⁴ İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Yerel Standart Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

Birleşik Gelişmiş Yanıt - Olay Aciliyet Derecesi Türleri

Sorun çözme desteği için lütfen aşağıdaki çizelgede yer alan aciliyet derecesi durumlarına bakın:

Birleşik Gelişmiş Yanıt Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
<p>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi.</p> <p>Anında ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>Azure bileşenleri¹</p> <p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Diğer tüm ürünler ve hizmetler - 30 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı</p> <p>Kıdemli Olay Yöneticisi² otomatik olarak atanır</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba³</p> <p>Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</p> <p>Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p> <p>30 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>İlk çağrıya 30 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</p> <p>Kıdemli Olay Yöneticisi otomatik olarak² atanır</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba²</p>	<p>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi³</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p> <p>Telefonla veya internetten bildirim</p>

¹ Müşterinin Azure bileşenleri için listelenen yanıt süresi US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh veya Universal Print'i kapsamaz.

²Gelişmiş Olay Yönetimi kaynakları, duruma el koyma, iletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmeye yardım eder.

³ Microsoft sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmesine yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamaması durumunda, Microsoft'un aciliyet derecesi düzeyini düşürmesi gerekebilir.

Hızlı Yanıt – Olay Aciliyet Derecesi Türleri

Problem çözme desteği için aşağıdaki çizelgede yer alan aciliyet derecesi durumlarına bakın:

Hızlı Yanıt Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen yanıtınız
Aciliyet 1 Kritik iş sistemi çöktü: Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır 15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir	İlk çağrıya 15 dakikada ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi 24x7 bazında kesintisiz çaba ¹ Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ² Microsoft içerisinde bulut hizmeti operasyonları ekiplerine yönelik hızlı yükseltme	Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi ¹ Hızlı erişim ve müdahale
Aciliyet A Kritik iş sistemi bozuldu: Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması	Gerektiğinde üst düzey yöneticilerimize bildirim	

¹ Microsoft'un sorun çözüm çabalarını sürdürmesine yetecek kaynak veya yanıt sağlayamaması durumunda, Microsoft'un hizmet saatlerini 7x24'ten aşağıya çekmesi gerekebilir

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

Azure Etkinlik Yönetimi - Olay Aciliyet Derecesi Türleri

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>Aciliyet 1</p> <p>Kritik iş sistemi çöktü:</p> <p>Risk altındaki iş. Kritik bir uygulama veya çözümün tamamen kaybedilmesi</p> <p>Esas iş süreci kaybedilmiştir ve iş makul olarak devam edemez durumdadır</p> <p>15 dakika içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</p>	<p>15 dakika veya daha kısa sürede ilk çağrı yanıtı ve Microsoft içinde hızlı eskalasyon²</p> <p>30 dakika ya da daha kısa sürede kritik durum kaynağının atanması.</p> <p>24x7 bazında kesintisiz çaba¹</p> <p>Microsoft'un deneyimli uzmanlarına erişim ve Microsoft bünyesinde ürün ekiplerine hızlı iletim</p>	<p>Bizim tarafımızdan talep edildiği şekilde üst düzey yöneticilerinize bildirim</p> <p>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz çalışma yapmayı sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi¹</p> <p>Hızlı erişim ve müdahale</p>
<p>Aciliyet A</p> <p>Kritik iş sistemi bozuldu:</p> <p>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</p>	<p>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>	

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

² AEM Destek hizmetleri sadece İngilizce olarak mevcuttur.

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

Ek B: Başarı Yönetimi Hizmetleri

Bu ek, Başarı Yönetimi Hizmetleri sütunlarının, faaliyetlerinin ve sonuçlarının görsel bir temsilini sağlayan bir dizi çizelge içermektedir.

Başarı Yönetimi Hizmetleri

- Başarı Yönetimi Hizmetleri burada veya İş Emrinizde aksi belirtilmediği sürece destek hizmetlerinize dahildir.
- Başarı Yönetimi Hizmetleri, dijital olarak veya müşteri başarı hesap yöneticileri tarafından sağlanır.
- Bu kaynaklar uzaktan veya konumunuzda yerinde çalışabilir ve aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmek için sizinle el ele çalışacaktır:

Sütunlar	Faaliyetler	Faaliyet Açıklaması
<p>Çözüm Sağlığı: Amaç, sağlıklı, optimize edilmiş ve esnek olmalarını sağlayarak Microsoft bulut yatırımlarınızdan en iyi şekilde yararlanmanıza yardımcı olmaktır. Müşteri Sağlığı Program Yönetimimiz aracılığıyla, Microsoft bulut çözümlerinizin operasyonel sağlığını iyileştirecek eylemleri ve önerileri planlamak ve uygulamak için sizinle birlikte çalışıyoruz.</p> <p>Bulut performansınızı ve güvenilirliğinizi etkileyen yinelenen sorunları belirlemenize ve çözmenize yardımcı olmak için Sorun Yönetimi uzmanlığımızı kullanıyoruz. İş faaliyetlerinizi kesintiye uğratabilecek büyük olaylara ve kesintilere hazırlanmanıza yardımcı olmak için düzenli faaliyetler yürüterek Afete Hazırlık konusunda da size yardımcı oluyoruz.</p> <p>Ayrıca, bulut tabanlı kritik iş fonksiyonlarınızın dayanıklılığını ve güvenliğini artırmaya yönelik fırsatları belirlemenize ve ele almanıza yardımcı olmak için Dayanıklılık ve Güvenliğinizi gözden geçirme konusunda bizimle çalışmanızı öneririz.</p>	Müşteri Sağlığı Program Yönetimi	Basitleştirme ve operasyonel mükemmelliğe odaklanarak müşteri sağlığını iyileştirin ve hızlandırın.
	Sorun Yönetimi	Kritik sorunları belirleme ve bunlara yanıt verme, uygun düzeltmeleri öneren içgörüler oluşturma ve/veya üretme
	Proaktif Dayanıklılık	Müşteriler ve iş sonuçları üzerindeki etkiyi en aza indirerek, bir sistemin arızalara dayanma ve hızlı bir şekilde iyileşme becerisinde olduğu gibi esnekliği artırın
	Proaktif Güvenlik	Microsoft güvenlik çözümlerinin uygulanması yoluyla güvenliği ve uyumluluğu artırın.
	Afete Hazırlık	Müşterilerin krize hazırlıklı olmasını sağlama ve Microsoft ekibini düzenleme
<p>Benimseme ve Planlama: Kuruluşunuzu dönüştüren bulut teknolojilerini planlama ve uygulama konusunda size yardımcı oluyoruz. Teknoloji ve iş hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olan başarılı program yönetimi hizmetleri sunuyoruz. Microsoft bulut teknolojilerinin uygulanmasını, benimsemesini ve değer tahakkukunu hızlandırmanıza yardımcı oluyoruz.</p> <p>Ayrıca, müşteri sağlığı program yönetimi hizmetleri aracılığıyla Microsoft bulut yatırımlarınızın sağlığını artırmanıza yardımcı oluyoruz. Teknoloji optimizasyonu hizmetleri aracılığıyla bulut ve yazılım harcamalarınızı azaltma fırsatlarını belirlemenize yardımcı oluyoruz.</p>	Başarı Programı Yönetimi	İlişki yönetimi ve devam eden hesap planlamasının sürekli düzenlenmesi, müşteri başarı planlarında belirlenen müşteri sonuçlarının/değerinin uyumlu hale getirilmesi ve doğrulanması.
	Teknoloji Optimizasyonu	Bulut optimizasyonu yoluyla müşterilerin yatırımlarını en üst düzeye çıkarın
	Teknoloji ve Güvenlik Güncellemeleri	Bulut yatırımları ve altyapısı sürekli olarak en son yayınlanan güncellemelerle güncellenir

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Teknoloji ve güvenlik gncellemeleri aracılığıyla önemli ürün, güvenlik, hizmet ve özellik gncellemeleri hakkında sizi bilgilendiriyoruz. Yaşam döngüsü yönetimi hizmetleri aracılığıyla size rehberlik ediyor ve kullanım ömrünün sonunda meydana gelen teknoloji sorunlarını çözenize yardımcı oluyoruz.</p>	<p>Yaşam Döngüsü Yönetimi Hizmetleri</p>	<p>Müşterilerin güncel bir yaşam döngüsü yönetim planına sahip olmasını sağlayın</p>
<p>Yönetici Ortaklığı: Sizinle iş ortağı olarak çalışıyor, sorumluluğu ve Microsoft yatırımlarınızın ödülleri paylaşılıyor. Hedeflerinizi anlayabilmemiz ve başarı programlarınızı destekleyebilmemiz için yöneticileriniz ve bizim yöneticilerimiz arasında güçlü bağlar kuruyoruz. Microsoft bulut teknolojilerini kullanarak belirli sonuçları planlamanıza ve sunmanıza yardımcı olan hizmetler sunuyoruz. Daha hızlı ayağa kalkıp çalışmanıza, bulut çözümlerinizi en iyi şekilde yararlanmanıza ve Microsoft'tan daha fazla değer elde etmenize yardımcı oluyoruz.</p>	<p>Yönetici İlişki Yönetimi</p>	<p>Müşteri ve Microsoft arasında akışkan başarılı ilişki</p>

© 2024 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.