

# Microsoft Kurumsal Hizmetler

## Hizmetlerin Tarifi

Ocak 2017

# İçindekiler

1	Bu belge hakkında .....	3
2	Microsoft Profesyonel Hizmetler .....	4
2.1	Planlama hizmetleri .....	4
2.2	Uygulama hizmetleri .....	4
2.3	Bakım hizmetleri .....	4
2.4	Optimizasyon hizmetleri .....	4
2.5	Eğitim hizmetleri .....	4
3	Kurumsal hizmetler .....	5
3.1	Nasıl Satın alınmalı .....	5
3.2	Planlama hizmetleri .....	5
3.3	Optimizasyon hizmetleri .....	6
4	Danışmanlık hizmetleri .....	8
4.1	Nasıl Satın alınmalı .....	8
4.2	Özel danışmanlık hizmetleri .....	8
4.3	Paketli danışmanlık hizmetleri .....	9
4.4	Hizmetlerin Tarifi .....	9
4.4.1	Planlama hizmetleri .....	9
4.4.2	Uygulama hizmetleri .....	9
4.5	Sorumluluk sınırları .....	10
4.6	Sorumluluklarınız .....	10
5	Destek hizmetleri .....	11
5.1	Nasıl Satın alınmalı .....	11
5.2	Paket tarifleri .....	11
5.2.1	Kurumsal paketler .....	11
5.2.2	Gelişmiş çözümler .....	12
5.3	Hizmetlerin tarifi .....	12
5.3.1	Proaktif hizmetler .....	12
5.3.2	Hizmet yönetimi .....	14
5.3.3	Reaktif hizmetler .....	17
5.4	Gelişmiş hizmetler .....	19
5.4.1	Hızlandırma Paketleri .....	19
5.4.2	Atanmış Destek Mühendisliği .....	19
5.4.3	Özel (Custom) Destek .....	20

5.4.4	Uzatılmış Düzeltme Desteği .....	22
5.4.5	Premier Ultimate.....	22
5.4.6	Third Tier Destek .....	23
5.5	Gelişmiş çözümler .....	23
5.5.1	Mission Critical Premier Destek .....	23
5.6	İş ortağı odaklı çözümler .....	23
5.7	Küresel destek çözümleri.....	24
5.8	Ek hüküm ve koşullar .....	25
5.9	Sorumluluklarınız .....	26
6	Belge değişiklikleri .....	28

# 1 Bu belge hakkında

Microsoft Kurumsal Hizmetler, Hizmetlerin Tarifi 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. Bulunduğunuz 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 arttırmanıza yardımcı olur. Bu hizmetler, teknolojinizin yaşam döngüsünün planlama, uygulama, bakım ve optimizasyon 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 optimizasyon, yükseltme, geçiş, dağıtım veya çözüm uygulamalarınızı, istediğiniz sonuçları temel alarak planlamanıza yardım etmek için mevcut altyapı, veri, uygulama ve güvenlik ortamınızın değerlendirmelerini ve incelemelerini sağlar.

### 2.2 Uygulama hizmetleri

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

### 2.3 Bakım hizmetleri

Bakım hizmetleri, Microsoft ortamınızdaki sorunları önlemenize yardımcı olur ve kaynakların bulunduğundan 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 Kurumsal hizmetler

Planlama ve optimizasyon hizmetleri, kurumsal hizmetlerin içerisinde Danışmanlık yükümlülükleriniz aracılığıyla veya Destek paketinizin bir parçası olarak verilebilir.

### 3.1 Nasıl Satın alınmalı

Aşağıdaki bölümde, Kurumsal Hizmetler İş Emri altında satın alabileceğiniz kurumsal hizmetler listelenmektedir:

Hizmet Satın Alma Türü	Satın Alma Modeli
Danışmanlık Hizmetleri	Kurumsal Hizmetler İş Emri veya bazı durumlarda bir İş Beyanı (SOW) kullanılarak satın alınabilir
Destek Hizmetleri	Yeni Destek anlaşmasının bir parçası olarak satın alınabilir veya Kurumsal Hizmetler İş Emri kullanılarak mevcut Destek anlaşması altında ek bir ücret ödeyerek satın alınabilir. Bazı durumlarda, hizmetler İş Emrinizde atıfta bulunulmuş bir Ek içerisinde daha detaylı tanımlanabilir.

Tuş ↗ İş Emrinizde listeli olarak görebileceğiniz öğeleri belirtir.

### 3.2 Planlama hizmetleri

↗ **Çözüm Planlaması:** Microsoft teknoloji dağıtımlarının şirket binası içinde, bulut ortamında veya karma ortamlarda uygulama planlaması sürecinde size destek olan ve kılavuzluk eden yapılandırılmış çalışmalardır. Bu hizmetler arasında, teknik çözümünüzün istediğiniz sonuçları verecek şekilde uygulanmasının planlanması aşamasına yardımcı olacak Microsoft teknolojilerinizin tasarımının, güvenliğinin, BT operasyonlarının veya değişiklik yönetiminin bir değerlendirmesi de bulunabilir. Hizmet sonuçlandığında, teknik değerlendirme ve çözüm uygulama planını içeren bir rapor alabilirsiniz.

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

↗ **Herkese Açık Bulut İçin Azure Dağıtım Planlama Hizmetleri (AZDPS):** Eğitimler, tanıtımlar ve dağıtım planlaması içeren bir günden fazla süreli çalışmalardır. Azure depolama çözümlerini etkinleştirmeye, uygulamaları Microsoft Azure Altyapı Hizmetlerine geçirmeye, kuruluş taşınırılığı uygulamaya, Microsoft Operations Management Suite'i uygulamaya veya Microsoft Azure sanal makineleri üzerinde 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'nin etkin dağıtımlarının planlanmasında yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu çalışmalarda, yükseltmeler, geçişler, hızlandırma yönetimi ve sanallaştırma dağıtımlarının yanı sıra birleşik cihaz yönetiminin uygulanması için de geniş bir dizi planlama hizmeti sunulur.

➤ **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.

➤ **Mimari Hizmetler:** Rehberlik, planlama ve optimizasyon sunan ve en iyi uygulamaların mimarisi için ekipleriniz ve ortamın daha uygun konumlandırılmasına elveren çevrimiçi hizmetlerinizin benimsenmesiyle ilgili hedeflerinizin bir değerlendirmesidir.

➤ **Kavramın Kanıtlanması:** Müşterinin önerilen bir teknik çözümün uygun olup olmadığını değerlendirebileceği türden kanıtların sunulması için bir çalışmadır. Bu kanıt, işlerliği plan prototipler, belgeler ve tasarımlar biçiminde olabilir ama genellikle üretime hazır teslimat değildir.

### 3.3 Optimizasyon hizmetleri

➤ **Benimseme Hizmetleri:** Benimsenme destek hizmetleri, kuruluşunuzun Microsoft teknolojisi satın almanızla bağlantılı değişiklikleri farklılaştırma, izleme ve optimize etme becerisini değerlendirmenizde yardımcı olacak bir hizmetler paketi sağlar. Benimseme hizmetleri aşağıdakilerden birini ya da birkaçını içerebilir:

**Benimseme Senaryosu Atölye Çalışması:** Belirli bir çevrimiçi hizmet iş yükünün benimsenmesini artırmak amacıyla en iyi uygulamaların gösterildiği iki günlük uzaktan veya yerinde atölye çalışması. Atölye çalışmaları, İş Emrinizde belirtildiği üzere, açık ve katılımcı adedi temelinde veya kuruluşunuza özel kapalı teslimat şeklinde mevcuttur. Atölye çalışmaları, Microsoft'un açık yazılı izni olmaksızın kaydedilemez.

**Benimseme Tanılaması:** Mevcut değişiklik yönetimi kabiliyetinizin olgunluk derecelendirmesini belirten bir kurumsal hazırlık değerlendirmesi. Bu üç günlük uzaktan kurumsal hazırlık değerlendirmesi sonucunda optimizasyona yönelik önerilerin yanı sıra bir yeterlilik Olgunluk Raporu verilir.

**İyileştirilmiş Kullanım İzleme:** Güncel kullanım durumunu belirlemek, benimsemeyi yönlendirip izlemek üzere optimizasyon alanlarını araştırmak ve Microsoft bulut

hizmetlerinden daha fazla yarar sağlamak için bir çerçeve, bir yaklaşım ve temel göstergeler sunar.

**Benimseme Değer Planlaması, İşletme Sonuçları Puan Kartı ve İyileştirilmiş Kullanım**

**İzleme:** İşletmenin, Microsoft çevrimiçi hizmetlerinin benimsenmesinden kaynaklanan avantajlarının belirlenmesi ve elde ettiği yararların aylık gözden geçirmeler için bir dizi kullanım gösterge panosunun yanı sıra üçer aylık puan kartlarının kullanımı yoluyla ölçülmesine yönelik yardım.

**Her Zaman Hazır Olmak:** Çevrimiçi hizmetlerde yapılacak değişikliklerin aylık olarak gözden geçirilmesi; benimseme çalışmalarının uygun şekilde konumlandırılıp optimize edilmesine ve değişikliğe hazırlanmaya yönelik yol haritası.

➤ **BT Hizmetleri Yönetimi:** İnovasyon, esneklik, kalite ve operasyonel maliyetlerde optimizasyon sağlayan modern hizmet yönetimi yaklaşımları kullanarak eski BT ortamınızı geliştirmenize yardımcı olacak şekilde tasarlanmış bir hizmetler paketidir. Modern BT Hizmeti Yönetimi hizmetleri, bir uygulama veya hizmet buluta taşınırken, izleme, olay yönetimi veya hizmet masası süreçlerinizin bulut tabanlı hizmetlerin dinamiklerini yönetecek şekilde optimize edilmesini sağlamaya yardımcı olmak için uzaktan veya yerinde danışmanlık oturumları veya atölyeler aracılığıyla verilebilir.

➤ **Güvenlik Hizmetleri:** Microsoft güvenlik çözümleri portföyü dört odak alanını içerir: bulut güvenliği ve kimliği, taşınırılık, iyileştirilmiş 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.

## 4 Danışmanlık hizmetleri

Danışmanlık hizmetleri, planlama, uygulama ve çözüm uyarlaması ile ilişkili ve müşterilerin BT yatırımlarından aldıkları faydayı hızlandıran hizmetler sağlama amacın sahip proje tabanlı yükümlülüklerdir. Bu yükümlülükler dijital stratejiler, mimari, planlama, yükseltmeler, geçiş, dağıtım, uygulama geliştirme ve veri öngörü çözümleri alanlarında Microsoft ürün ve teknolojilerine dayalı hizmetleri kapsar.

### 4.1 Nasıl Satın alınmalı

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

Hizmet	Tanım
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.

Tuş ↗ İş Emrinizde listeli olarak görebileceğiniz öğeleri belirtir.

### 4.2 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.

**Veri Merkezi ve Bulut Altyapısı:** Veri Merkezi ve Bulut Altyapısı Hizmetleri BT'nin, veri merkezlerini, kendi belirli iş ihtiyaçları için özelleştirilmiş stratejik iş varlıklarına dönüştürmesine yardımcı olacak teknolojiyi, insanları ve süreçleri birleştiren bir hizmetler ve çözümler portföyüdür.

**Modern Uygulamalar:** Bu teklifler, uygulamalar, müşteriler ile herhangi bir cihaz ve birden çok kanal üzerinden ilişki kurmaya yardımcı olmak için modernleştirilip birleştirildiğinde ve buluttan destek alındığında, daha azaltılmış bir riskle zamanı hızlandırarak değere dönüştürür.

**İşletmeye Yönelik İlgörüler:** İşletmeler ve BT kuruluşları için, Power BI, Office ve SQL içeren ürünleri kullanarak herhangi bir veri ile ilgili içgörülerin kilidini açan öngörü, uygulama ve destek çözümleridir.

**Bulut Üretkenlik Çözümleri:** Bulut Üretkenliği için Microsoft Hizmetleri, kuruluşların, iletişim ve iş birliğini geliştirmek için deneyimler planlamasına, uygulamasına ve inşa etmesine ve de müşteri ilişkilerini kurumsal içgörü oluşturmak üzere derinleştirmesine yardımcı olmak suretiyle Office 365 yatırımlarının tam değerinin farkına varmalarını sağlar.

**Dynamics CRM:** Dynamics CRM teklifleri, müşterilerin, bir yandan Microsoft Danışmanlık Hizmetlerinin kurumsal değişikliği yönlendirmedeki değerinin farkına varırken Microsoft Dynamics'i tüm satış, hizmet ve pazarlama alanlarında kullanmak suretiyle müşteri odaklı kuruluşlar haline gelmelerine yardımcı olur.

**Dynamics ERP:** Dynamics ERP, müşteriler ve olası çalışmalar için daha iyi destek vermeye yönelik çeşitli varlıklar sunar. Dynamics ERP, Kurumsal ERP'mizdir ve Microsoft Stack'in tamamını kullanır.

**Aygıtlar ve Taşınırılık Çözümleri:** Cihazlar ve Taşınırılık teklifleri, işletmelerin ve BT liderlerinin, çalışanlarla ve müşterilerle daha derin ve daha zengin bağlantılar kurmaya yardımcı olan kurumsal ölçekte taşınırılık ve cihaz yönetim stratejileri geliştirmesine ve uygulamasına olanak verir.

**Güvenlik ve Kimlik Çözümleri:** Güvenlik ve Kimlik hizmetleri, müşterilerin BT altyapılarını, uygulamalarını ve verilerini iç ve dış tehditlere karşı korumalarına yardımcı olacak stratejiler ve çözümler sunar.

### 4.3 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.

### 4.4 Hizmetlerin Tarifi

#### 4.4.1 Planlama hizmetleri

**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 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 İşe Hazır paketler:** Katılım dijital bir danışman tarafından yönlendirilir ve Bulut, Taşınırılık, Üretkenlik teknolojisi ve platformuna odaklı bir çözüme gereksinim duyan bir müşteri için önceden belirlenmiş iş sonuçları sağlayan Microsoft Hizmetleri teslim ekibi tarafından desteklenir.

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

➤ **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.

#### 4.4.2 Uygulama hizmetleri

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

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

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

#### 4.5 Sorumluluk sınırları

Hizmet sunumlarımız, aşağıdaki sorumsuzluk beyanı ve sınırlamalara bağlıdır:

- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, sadece Microsoft teknolojilerini dağıtımınız ve kullanımınızla ilgili olup salt öneri ve rehberlik hizmetlerinden oluşmaktadır.
- Ürün lisansları danışmanlık hizmetlerine dâhil değildir ve ayrıca satın alınmalıdır.
- Dijital Danışmanlık Hizmetleri, ürünün dağıtılması, sorun çözümü, arıza düzeltme 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 kodlarına yönelik hizmetlerimiz, işlem dökümü veya ağ hareketlerinin izlenmesi gibi yalnızca ikili verilerin analiziyle sınırlıdır.
- Microsoft Mimarlarının ve hizmet sağlama ekibi kaynaklarının yerinde ziyaretleri konusunda hemfikir kalınan ve bunlara ilişkin ödemelerin önceden yapılmadığı durumlarda, makul seyahat ve yaşam harcamaları size faturalanacaktır.

#### 4.6 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 verilmiş sorumlulukların zamanında ve etkili bir şekilde tamamlanması.
- Yönetiminizin kararları ve onayları zamanında vermesi.
- Çalışanlarınızın veya yüklenicilerinizin yaptığı seyahat giderleri ve harcamaların ödenmesi.

## 5 Destek hizmetleri

Microsoft Desteği maliyetleri düşürmeye, üretkenliği geliştirmeye ve BT yaşam döngüsünün herhangi bir aşaması için yeni iş fırsatları yaratmak için gerekli teknolojiyi kullanmaya yardımcı olan kapsamlı bir destek çözümüdür. Destek hizmetlerine aşağıdakiler dahildir:

- BT altyapınızın ve operasyonlarınızın sağlığını muhafaza etmeye ve geliştirmeye yardımcı olan proaktif hizmetler.
- Planlama ve uygulamayı destekleyen Hizmet Sağlama Yönetimi
- Çalışmama süresini en aza indirmek için hızlı yanıt sağlama amacıyla öncelik verilmiş 24x7 sorun çözüm hizmetleri

### 5.1 Nasıl Satın alınmalı

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

Hizmet	Tanım
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.

Tuş ↗ İş Emrinizde listeli olarak görebileceğiniz öğeleri belirtir.

### 5.2 Paket tarifleri

#### 5.2.1 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.

Öge	Mevcut Hizmetler
Proaktif hizmetler	Bölüm 5.3.1'deki "Proaktif hizmetler" başlığında açıklanan hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir
Hizmet yönetimi	Tüm paketlere dahildir. Sağlama modeli ve hizmet seviyesi, Bölüm 5.3.2'deki "Hizmet sağlama

	yönetimi" başlığında açıklandığı gibi özelleştirilir
Reaktif hizmetler	Bölüm 3.3.3'deki "Reaktif Hizmetler" başlığında açıklanan hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir
Gelişmiş hizmetler	Bölüm 5.4'deki "Gelişmiş hizmetler" başlığında açıklanan ek hizmetler, destek paketinize dahil edilebilir

### Sabit paket

Giriş düzeyinde, bir yıl süreli destek hizmetleri hazır paketi

Öge	İçerdiği Hizmetler
Proaktif hizmetler	Bir "Hizmet olarak Risk ve Sağlık Değerlendirme Programı"
Hizmet yönetimi	Bölüm 5.3.2'deki "Hizmet sağlama yönetimi" başlığında tanımlanmış, Havuzlu model aracılığıyla sağlanan bir Çekirdek seviye hizmet yer alır
Reaktif hizmetler	En fazla 20 adet "Sorun Çözüm Desteği" saat

### 5.2.2 Gelişmiş çözümler

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

Öge	Açıklama
Mission Critical Premier Destek	Yaşamsal iş çözümlerinizi kapsamında yer alan ve Bölüm 5.5.1'deki "Mission Critical Premier" başlığında açıklanan belirli bir dizi Microsoft ürünü için daha yüksek bir seviyede destek sağlar

## 5.3 Hizmetlerin tarifi

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

### 5.3.1 Proaktif hizmetler

Proaktif hizmetler, Microsoft ortamınızdaki sorunların önlenmesine yardımcı olur ve kaynakların sağlanmasına yardımcı olmak amacıyla genellikle hizmet sunumu öncesinde planlanır.

### Uygulama hizmetleri

🔗 **Devreye Sokma Hizmetleri:** Dağıtım, geçiş, yükseltme veya özellik geliştirme desteği sağlamak üzere doğrudan doğruya bir Microsoft mühendisiyle çalışma. Bu, Microsoft ürünlerini kullanarak kavramın kanıtlanmasına veya üretim iş yüküne yönelik planlama ve doğrulamada yardımcı 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 Kontrolü:** Microsoft teknolojisi uygulamanızın önerilen uygulamalarımızla karşılaştırıldığı bir uygulama değerlendirme incelemesi. Bir Microsoft mühendisi, sağlık kontrolü 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 mühendisi 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 destek 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 iş yerinizde sağlanan, özelleştirilmiş bir sistem optimizasyon atölyesiyle birlikte sunulur ve izlenir.

**Optimizasyon hizmetleri**

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

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

✦ **Yönetilen Hizmetler:** Uzaktan izleme, performans optimizasyonu, veri yönetimi ve Office 365 gibi ortamlar için barındırma ile Azure üzerinde uygulama ve sanal makine yönetimi gibi görevleri içerebilen bulut BT ortamınızın yönetilmesi hizmetleri. Yönetilen Hizmetler, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programının ek bir ücret karşılığında sağlanan bir elemanı olabilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.

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

## Eğitim hizmetleri

✦ **Resimli Gösterimli Görüşmeler:** Ürün ve destek konularının işlendiği ders anlatımları ve gösterimler biçiminde olup bir Microsoft mühendisi tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak sunulan, genellikle bir gün süren etkileşimli kısa süreli hizmetler.

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

✦ **İnternet Yayınları:** İzleyicilere internet üzerinden uzaktan iletilen ve Microsoft tarafından barındırılan eğitim oturumları. İnternet yayınları, İş Emrinizde belirtildiği üzere, katılımcı adedi temelinde veya kuruluşunuza özel teslimat şeklinde satın alınabilir.

✦ **Atölyeler:** Destek ve Microsoft teknolojisi konularında geniş bir destek seçeneği içeren ve bir Microsoft mühendisi tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak yapılan, ileri 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 sağlanan ve bu belgede başka bir şekilde tarif edilmemiş olan hizmetleri iletmek üzere personelimizle yapılan bir çalışma. Bu çalışmalar gün sayısı olarak ölçülür ve fiyatlandırılır. Özel proaktif hizmetlerin odaklandığı alanlar şunlardır:

- Bakım hizmetleri
- Optimizasyon hizmetleri
- Eğitim hizmetleri

✦ **Destek Yardımı:** Eğer uygunsa 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 Teslimat Yöneticinizle anlaşmaya varılmışsa, alternatif hizmet için kullanabilirsiniz.

### 5.3.2 Hizmet yönetimi

#### ✦ Hizmet yönetimi

Tüm Premier Destek paketleri, bir Hizmet Sağlama Yöneticisi (SDM) tarafından koordine edilmekte ve başlatılmaktadır. Belirli coğrafyalarda bu görevli Teknik Müşteri Yöneticisi (TAM) veya Destek Müşteri Yöneticisi (SAM) olarak da adlandırılır. Geliştiriciler ve geliştirici odaklı paketlerde Premier Destek için, hizmet sağlama yönetiminiz geliştirme sektör uzmanlığı fazla olan ve geliştirici teknolojilerinden anlayan bir Uygulama Geliştirme Yöneticisi (ADM) tarafından sağlanır. Bu teslimat, teslimat modeline, hizmet düzeyine ve coğrafi konuma göre geliştirilebilir. İş Emrinizde başka şekilde belirtilmemişse, teslimat modeli Atanmış ve hizmet düzeyi de Core şeklinde olacaktır.

**Hizmet Sunum modeli**

Öge	Tanım
Havuzda Alınmış	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**

Öge	Tanım
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 optimizasyon planlamayı kapsar
Uzatılmış	Tüm Standart hizmetleri ve ayrıca Microsoft Ürün/Çevrimiçi Hizmetler yaşam döngüsü farkındalığını, olau eğilim analizi ve rehberliğini 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 taleplerin nasıl kaydedildiğinin ve mevcut araçların nasıl kullanıldığının gösterimini de içeren genel bir özeti.

**Hizmet Sağlama Planı (SDP):** Premier Destek hizmetlerinizin, bu hizmetlerin nasıl ve ne zaman uygulanacağını belirlemek amacıyla ekibinizle işbirliği içinde oluşturulan özelleştirilmiş bir hizmet planını da içeren temeli. SDP'yi, ihtiyaçlarınıza dayalı olarak dönem boyunca izlemekte ve düzenlemekteyiz.

**Hizmet incelemeleri:** Geçmiş dönem hizmetlerini sürekli olarak incelemekte, nelerin teslim edildiğini ve geliştirildiğini size rapor etmekte, geri bildiriminizi incelemekte ve gerekli olabilecek tüm eylemleri ya da ayarlamaları görüşmekteyiz. Bu incelemeler, standart durum raporlarından ve sanal olarak ya da (tesis yerinde bulunma yetkisi verilmişse) yerinde gerçekleştirilen durum toplantılarından oluşabilmektedir. Çevrimiçi hizmetleriniz varsa, hizmet incelemeleriniz hizmet isteklerinin ve hizmet olaylarının durumunun yanı sıra çalışma süresi bilgilerini de içerecektir. Hizmet incelemesinin özelleştirilmesi de söz konusu olmakla birlikte bu işlem, satın aldığınız hizmetlerde yer alan hizmet sağlama yönetimi düzeyine bağlı olarak ek bir satın alma gerektirebilir.

**Kritik güvenlik destek önerisi:** Kritik Microsoft Güvenlik Bültenlerinin bildirimidir. Atanmış veya Özel olarak görev yapan SDM'ye sahipseniz, SDM'niz bu bilgilerin BT altyapınız üzerindeki etkisini değerlendirmenize yardımcı olacaktır.

**Olay yönetimi:** Desteği zamanında yönlendirmek ve yüksek kalitede bir destek sunmak için destek olaylarının SDM'niz tarafından gözetimi. 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:** İşinizin kritik şekilde etkilendiği durumlarda, SDM'lerin ve Kritik Durum Yöneticilerinin sorunları sahiplenmesi ve bu konuda sizinle iletişim kurması.

**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 üyeliği yönetimi:** Çevrimiçi hizmetlere sahip müşteriler için, SDM'niz, çevrimiçi hizmet üyelikleri ile ilgili olan sorunların iletilmesine yardımcı olabilir ve faturalama, hesap sağlama ve SLA kredi sorularına yanıt 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, SDM'niz, kullanıcıları çevrimiçi hizmete bağlamak için gerekli olan tesis yerindeki altyapıyı analiz etmeyi planlayabilir. Ek olarak, SDM'niz, bağlantınızı etkileyebilecek riskleri belgelemek ve olası risklerin azaltılmasına yönelik öneriler sunmak için personelinizle birlikte çalışacaktır.

**Optimizasyon planlaması:** Proaktif değerlendirmelerin bulguları üzerine başlatılan optimizasyon eylemlerinin birleştirilmesi. Bu sonuçlar, SDP'nizdeki ilgili geliştirmeyle birlikte optimizasyon önerisi olarak belgelenecektir. Devamı da, programlanan hizmet incelemeleri süresince gelecektir.

➤ **Çevrimiçi 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:

**Microsoft Ürünü/Çevrimiçi Hizmetler yaşam döngüsü farkındalığı:** Microsoft şirketi içindeki gelişmeler hakkında düzenli raporlar ve Microsoft ürün yaşam döngüsü veya yol haritası konusunda kuruluşunuz için geçerli ve faydalı olabilecek tüm güncelleştirmeler üzerine öneriler. Çevrimiçi hizmetleri olan müşteriler için, SDM'niz, aylık olarak (veya gereken şekilde) üye olduğunuz çevrimiçi hizmetler için hizmet yükseltmeleri ve planlı kesintilere ilişkin iletişim sağlayacaktır.

**Olay hakkında eğilim analizi ve öneri:** Bizde kayıtlı olup desteklenen herhangi bir Microsoft teknolojisiyle ilgili olay geçmişiniz hakkında, işler üzerinde yüksek etkiye sahip olayların 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.

### 5.3.3 Reaktif hizmetler

Reaktif hizmetler, aşağıdaki hizmetlerin herhangi bir bileşimini içerebilir:

➤ **Sorun Çözme Desteği (PRS):** Sorunların Microsoft ürünlerinden kaynaklandığını düşünmenin makul olduğu durumlarda, belirli belirtiler gösteren Microsoft ürünleri kullanılırken yaşanan sorunlar hakkında yardım. Aciliyet tanımları, tarafımızdan tahmini ilk yanıt süreleri ve gönderim gereklilikleri, şu bölümde ayrıntılı olarak yer almaktadır: "[Tablo: Olay yanıtı](#)."

PRS, saat başına ücretlendirilir ve İş Emrinizde belirlenmiş ve bedeli ödenmiş saatlerden düşülür. Sorunun ana akım destek içindeki bir üründe bulunan bir hatadan kaynaklandığını belirleyecek olursak, PRS saatlerini düşmeyiz. 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.

Olayın önem derecesi Microsoft içerisindeki yanıt düzeylerini, tahmini başlangıç yanıt sürelerini ve sizin sorumluluklarınızı belirler. İşin kuruluşunuza etkisini genel hatlarıyla belirlemekten siz sorumlu olursunuz ve Microsoft, bize danışarak, uygun önem derecesi düzeyini atayacaktır. İşe olan etkinin daha üst veya daha düşük bir önem derecesine değişikliği gerektirmesi durumunda, olay süresi boyunca önem derecesi düzeyinde değişiklik isteyebilirsiniz.

**Tablo: Olay yanıtı**

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen Müşteri Cevabı
<b>Aciliyet 1</b> İş üzerinde yıkıcı etki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temel iş sürecinin tamamen kaybı ve işin makul şekilde devam edilemez durumu</li> <li>• Anında ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İlk olaya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>• Kaynaklarımızın en kısa zamanda bulunduğunuz yerde olması</li> <li>• Kritik Durum Yöneticisinin<sup>1</sup> atanması</li> <li>• 7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba<sup>2</sup></li> <li>• Microsoft içerisinde ürün ekiplerine yönelik hızlı yükseltme</li> <li>• Üst düzey yöneticilerimize bildirim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üst düzey yöneticilerinize bildirim</li> <li>• 7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>2</sup></li> <li>• Değişim kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt</li> <li>• Yalnızca telefonla bildirim<sup>3</sup></li> </ul>

Aciliyet ve durum	Beklenen Microsoft Cevabı	Beklenen Müşteri Cevabı
<b>Aciliyet A</b> İş üzerinde kritik etki. <ul style="list-style-type: none"> <li>Hizmetlerin önemli ölçüde kaybı veya bozulması</li> <li>Bir saat içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk olaya bir saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>Kaynaklarımızın gerektiği şekilde bulunduğunuz yerde olması</li> <li>Kritik Durum Yöneticisinin<sup>1</sup> atanması</li> <li>7 gün 24 saat temelinde kesintisiz olarak gösterilen çaba<sup>2</sup></li> <li>Üst Düzey Yöneticilerimize bildirim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 gün 24 saat kesintisiz çaba göstermeyi sürdürmek için uygun kaynakların tahsis edilmesi<sup>2</sup></li> <li>Değişim kontrolü yetkilisinden hızlı erişim ve yanıt</li> <li>Yönetime bildirimde bulunulması</li> <li>Yalnızca telefonla bildirim<sup>3</sup></li> </ul>
<b>Aciliyet B</b> İş üzerinde orta derecede etki: <ul style="list-style-type: none"> <li>Orta derecede hizmet kaybı veya bozulması, ancak çalışmanın etkilenmiş de olsa makul olarak bir şekilde sürdürülebilmesi</li> <li>İki iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk olaya iki saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft'un çabalarına paralel uygun kaynakların tahsis edilmesi</li> <li>Değişiklik kontrolü yetkilisinde dört iş saati içerisinde erişim ve kendisinden de aynı sürede yanıt gelmesi</li> <li>Telefonla veya internetten bildirim</li> </ul>
<b>Aciliyet C</b> İş üzerinde minimum etki: <ul style="list-style-type: none"> <li>İşlerin çok az aksayarak ya da hiç engelsiz şekilde büyük ölçüde sürmesi</li> <li>Dört iş saati içerisinde ilgilenilmeyi gerektirir<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk olaya dört saatte ya da daha kısa sürede yanıt verilmesi</li> <li>Çabaların yalnızca iş saatleri içerisinde gösterilmesi<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servis talebi sahibine ilişkin doğru ilgili kişi bilgisi</li> <li>24 saat içerisinde yanıt</li> <li>Telefonla veya internetten bildirim</li> </ul>

<sup>1</sup> Kritik Durum Yöneticileri, duruma el koyma, iletme, kaynak sağlama ve koordinasyon yoluyla sorunlara hızlı çözüm bulunmasını yönlendirmek üzere atanmış kişilerdir.

<sup>2</sup> Sorun çözüm çalışmalarımızı sürdürmemize yetecek oranda yeterli kaynak veya yanıt sağlayamamanız durumunda, önem derecesi düzeyini düşürmemiz gerekebilir.

<sup>3</sup> Çevrimiçi hizmetler destek isteklerini ilgili çevrimiçi hizmetler destek portalından gönderebilirsiniz.

<sup>4</sup> Aciliyet B sorunlarında 24/7 çalışma her ülkede mevcut değildir. Ayrıntılar için SDM'nize danışın.

<sup>5</sup> İş saatleri genellikle, tatiller ve hafta sonları dışında, Standart Yerel Saatle 09:00 ile 17:30 arası olarak tanımlanır. İş saatleri ülkenizde biraz daha farklı olabilir.

📍 **Tesis 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 danışmanlığı, rehberliği, temel neden analizini ve bilgi transferini içerir. Danışmanlık Hizmetleri, İş Emrinizde listelenen saat miktarı şeklinde satılır.

## 5.4 Gelişmiş hizmetler

Bu bölümde tarif edilen öğeler, Premier Destek paketinizin ek bir ücret karşılığında sunulan ekleri, uzantıları ve değişiklikleridir.

### 5.4.1 Hızlandırma Paketleri

✦ **Hızlandırma Paketleri:** Bölüm 5.3.1'de açıklanan, önceden seçilmiş Proaktif hizmetler içerir ve müşterinin iş hedeflerinin ele alınması için tanımlayıcı bir sırada sağlar. Belirli paketlere veya teslimat sıralarına dâhil edilen hizmetlere ilişkin ayrıntılar, Hizmet Sağlama Yöneticinizden sağlanabilir. Her Hızlandırma Paketi, aşağıdakileri için bir hizmet tanıtımı içerir:

- Başarı kriterlerinin ve teslimat zaman çizelgesinin tanımlanması
- Hedef ortamın belirlenmesi
- Rollerin ve sorumlulukların tanıtılması
- Sağlanacak Proaktif Hizmetlerin görüşülmesi

### 5.4.2 Atanmış Destek Mühendisliği

✦ **Atanmış Destek Mühendisliği (DSE):** Sizinle birlikte üzerinde anlaşmaya varılmış olan ve İş Emrinizde listelenen belirli Microsoft ürünlerini ve teknolojilerini desteklemek amacıyla, normal iş saatleri sırasında verilen önleyici destek. DSE hizmetleri, önceden toplu şekilde saat olarak satın alınır ve bu saatler kullanıldıkça hesabınızdan düşeriz. DSE kaynakları, bir yükümlülük ilişkisini başlatma toplantısı sırasında tarafların anlaşması temeline dayalı olarak tahsis edilir, önceliklendirilir ve atanır ve Hizmet Sağlama Planınızın bir parçası olarak belgelenir. DSE hizmetleri, İş Emrinizde belirtilen, atanmış destek konumunda tek bir destek konumu için sağlanır.

DSE hizmetlerinin odaklandığı alanlar şunlardır:

- Gelecek olayların önlenmesine yardımcı olacak stratejilerin geliştirilmesine ve uygulanmasına yardım etmek ve kapsam içindeki Microsoft teknolojilerinizin sistem uygunluğunu artırmak.
- Tekrar oluşan olayların temelinde yatan nedenin belirlenmesine yardım etmek ve atanmış Microsoft teknolojilerindeki daha başka aksamaları önlemek üzere önerilerde bulunmak.
- Şimdiki ve gelecekteki iş gereksinimleriniz ve bilgi teknolojisi ortamınızın yapılandırması hakkında derinlemesine bilgileri barındırmak.
- Premier Destek bağlantılı olarak teslim edileceklerin (örn. diğerleri arasında, desteklenebilirlik incelemeleri, sistem sağlığı kontrolleri, atölye çalışmaları ve risk değerlendirme programları, vb.) kullanımına dair önerileri proaktif olarak belgelemek.

- Konuşlandırma ve işlem etkinliklerinizin, planlanmış ve şimdiki Microsoft teknolojileri uygulamalarınızla tutarlı olmasına yardım etmek.
- Destek kadronuzun teknik ve işlem becerilerini geliştirmek.
- Belirlenmiş Microsoft teknolojileri için ortamınızın yapılandırmasını, yıkım onarımını (break fix), ağ topolojisini ve daha fazlasını desteklemek üzere müşteriye özel belgelerin oluşturulmasını ve bulundurulmasını teşvik etmek ve bunlara yardımcı olmak.

### 5.4.3 Özel (Custom) Destek

🔗 **Özel Destek:** Özel Destek, Microsoft Destek İlkesinde (<http://support.microsoft.com/lifecycle>) tanımlandığı üzere yaşam döngülerinin sonuna gelmiş olan seçili sayıda ürün ve hizmet paketi için sınırlı ve devamlı destek sağlar. Özel Destek satın almış olduğunuz ürünler (ve sürümleri) ve/veya hizmet paketleri İş Emrinizde belirtilecektir.

Özel Destek kayıt anlaşması programı ücretleri, Özel Destek programının kullanıma hazır hale getirildiği ilk günde kaydolmuşsunuz gibi hesaplanır (örn. Windows Server 2003 SP2 için Özel Destek 15 Temmuz 2015 tarihinde kullanıma hazır hale getirilmişse ancak siz 13 Ekim 2015 tarihine kadar kaydolmamışsanız, program ücretiniz 15 Temmuz 2015 tarihinden itibaren hesaplanır). Özel Destek kayıt ücretleri iade edilmez ve Standart Özel Destek ile Essentials (Temel) Özel Desteğin birinden diğerine aktarılamaz.

#### Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Özel Destek hizmetlerine yönelik bir talebi desteklemek ve bir düzeltme talep etmek için yeterli Sorun Çözüm Desteği saati içeren güncel bir Premier anlaşmanızın olması gerekir. Premier Destek anlaşmanızın süresi dolar veya feshedilirse, Özel Destek hizmeti de aynı tarihte feshedilecektir.
- Özel Destek almadan önce İş Emrinizde listelenen kayıtlı ürünler için en güncel hizmet paketini kurmalı ve çalıştırmalısınız.
- Kayıtlı Ürün(ler) için Özel Desteğe katılmak ve güvenlik bültenleri ve güncelleştirmelerine erişmek için, cihaz/örnek sayısı, üç aylık dağıtım kilometre taşları ve geçişin tamamlanma tarihiyle birlikte ayrıntılı bir geçiş planı sağlamalısınız. Bu geçiş planının sağlanmaması, Özel Destek teslim edilebilir öğelerine erişememenize neden olabilir.
- Özel Desteğin amaçları açısından, "cihaz", müşterinin belirli bir ürün için bir güvenlik güncelleştirmesi dağıtmak istediği fiziksel veya sanal bir örnektir. Cihaz sayısı, fiziksel cihaz sayısından ziyade, güvenlik güncelleştirmesi veya düzeltmesinin dağıtılacağı sayıya eşit olmalıdır.
- Özel Destek, destek konumunun toplam cihaz/örnek sayısına dâhil edilmesi durumunda, İş Emrinizde belirtilen destek konumunda/konumlarında sağlanır.
- Özel Destek, yazılı olarak başka şekilde anlaşmaya varılmadığı sürece, kayıtlı ürünlerin sadece İngilizce sürümünü kapsar. Taraflar İngilizce olmayan dil desteği konusunda anlaşmaya varırsa, destek süreleri çeviriye elverecek şekilde uzatılabilir (bunun için lokalizasyon ücretleri uygulanabilir).
- Kayıt anlaşması programının ücretine dahil edilen güvenlik güncelleştirmeleri, aşağıda açıklandığı üzere, satın alınan Özel Destek hizmeti türüne ve kayıtlı ürüne göre belirlenir:

- **Özel Destek Standardı:** Destek bitiş tarihleri 1 Ocak 2010 tarihinden *önce* olan ürünler için destek sağlar ve Microsoft Güvenlik Yanıt Merkezi (MSRC) tarafından Kritik veya Önemli olarak tanımlanan güvenlik açıklarına ilişkin güncelleştirmeler içerir.
- **Özel Destek Standardı:** Destek bitiş tarihleri 1 Ocak 2010 tarihinden *sonra* olan ürünler için destek sağlar ve MSRC tarafından Kritik olarak tanımlanan güvenlik açıklarına ilişkin güncelleştirmeler içerir. MSRC tarafından Önemli olarak değerlendirilen açıklar için güvenlik güncelleştirmelerini ek bir ücret karşılığında satın alabilirsiniz.
- **Essentials Özel Desteği:** Güncelleştirme başına ve cihaz başına ek bir ücret karşılığında MSRC tarafından Kritik olarak derecelendirilen güvenlik güncelleştirmelerinin satın alınabilmesini sağlar Önemli olarak derecelendirilen Güvenlik güncelleştirmeleri sağlanmaz.
- Üç aylık süre, Özel Destek için asgari süredir. Müşteriler, sonraki fatura tarihinden en az 14 gün önce bildirimde bulunarak üç aylık temelde Özel Destekten çıkabilirsiniz.
- Güvenlikle ilgili olmayan düzeltmeler de (örn. zaman dilimi veya Yaz Saati Uygulaması sorunları için) ek bir ücret karşılığında elde edilebilir.
- Tarafınızdan atanmış, adlandırılmış ilgili kişiler için güvenlik güncelleştirmelerine ve güvenlikle ilgili olmayan düzeltmelere (varsa) erişim isteyebilirsiniz. Bu atanmış ilgili kişi(ler)de yapılan değişiklikleri bize bildirmeyi kabul edersiniz. Güvenlik güncelleştirmeleri ve düzeltmeler, yazılı onayımız olmadan bağlantılı olmayan üçüncü kişilere dağıtılamaz.
- Özel Destek, ek özellikler, işlevsellik veya tasarım değişiklikleri ya da garanti desteği talep etme seçeneğini içermez.
- Düzeltme isteklerinizi yanıtlamak için ticari olarak makul çabayı göstermemize rağmen, Kritik ve Önemli güvenlik güncelleştirmeleri dâhil olmak üzere bir güvenlik güncelleştirmesinin veya güvenlikle ilgili olmayan düzeltmenin oluşturulmadığı veya sağlanamadığı durumlar olabileceğini kabul edersiniz.
- Sorun Çözüm Desteği için tüm talepler, atanmış ilgili kişilerin tarafından telefon ile iletilmelidir.
- Özel Desteği doğrudan Microsoft'tan satın alıyorsanız, güvenlikle ilgili olmayan düzeltmeleri ve güvenlik güncelleştirmelerini Microsoft Toplu Lisanslama aracılığıyla veya Microsoft Hizmet Sağlayıcısı Lisans Anlaşması aracılığıyla edinilen ayıtlı Ürün(ler) dâhil olmak üzere ilgili Kayıtlı Ürün(ler)e uygulayabilirsiniz.
- Windows Server'ı Microsoft Hizmet Sağlayıcısı Lisans Anlaşması Programı (SPLA) aracılığıyla barındıran iş ortakları, kendileri veya müşterileri için Özel Destek satın almaya uygun değildir.
- İş Ortağı odaklı çözümler için, aşağıdakiler geçerlidir:
  - Özel Destek kapsamında Microsoft tarafından size gönderilen düzeltmeler ve güvenlik güncelleştirmeleri, Microsoft Destek Hizmetleri Alt Yüklenicilik Ekiniz bulunmadığı sürece, yalnızca dâhili kullanımınıza yöneliktir.
  - Güvenlik Güncelleştirmeleri ve düzeltmeler için verilen lisans hakları, Özel Destek Düzeltme Yeniden Dağıtım Formunda tek tek belirtilen müşterilerin dâhili iş operasyonlarıyla sınırlıdır ve yeniden dağıtım için tasarlanmamıştır.

- Müşteri fiyatlandırma, Microsoft Destek Hizmetleri Alt Yüklenicilik Ekine eklenen Özel Düzeltme Yeniden Dağıtım formunda belirtilen tek tek her müşteri için geçerlidir. Sizin Microsoft'a ödemekten sorumlu olduğunuz tutar, Özel Düzeltme Yeniden Dağıtım formunda tek tek belirtilen her müşteri için tüm fiyatların toplamına eşittir, sizin müşterilerinizin tamamı toplanarak belirlenmez.
- İş ortağınızın güvenlik güncelleştirmesini/güncelleştirmelerini ve düzeltmeyi/düzeltilmeleri barındırılan ortamında kullanımı yalnızca iş ortağının doğrudan yararına yöneliktir ve üçüncü kişilere dağıtılamaz.

#### 5.4.4 Uzatılmış Düzeltme Desteği

🔗 **Uzatılmış Düzeltme Desteği:** Uzatılmış Düzeltme Desteği, <http://support.microsoft.com/lifecycle> adresinde tanımlandığı üzere, Uzatılmış Destek Aşamasına girmiş olan Microsoft yazılımı için güvenlik konusu dışında düzeltmeler talep etmenize olanak verir.

##### Hizmete özgü ön koşullar ve sınırlamalar:

- Bir düzeltme talebini desteklemek için yeterli Sorun Çözüm Desteği saati içeren güncel bir Premier anlaşmanızın olması gerekir. Premier destek anlaşmanızın süresi dolar veya anlaşmanız fesholursa, Uzatılmış Düzeltme Desteği hizmeti de aynı tarihte feshedilecektir.
- Güvenlikle ilgili olmayan düzeltme taleplerinizi yanıtlamak için ticari olarak makul tüm çabayı göstermemize rağmen, bir düzeltmenin oluşturulmadığı veya sağlanamadığı durumlar olabileceğini kabul etmekteyiz.
- Düzeltmeler size özel sorunlara yönelik olarak tasarlanmışlardır ve regresyon testinden geçirilmemişlerdir.
- Düzeltmeler, yazılı onayımız olmadan bağlı kuruluş olmayan üçüncü kişilere dağıtılamaz.
- İş Emrinizde belirtilen kayıtlı ürünün İngilizce olmayan sürümlerine ait düzeltmeler için teslimat süreleri değişebilir ve lokalizasyon ücretleri uygulanabilir.
- Düzeltmenin talep edildiği an itibarıyla, İş Emriniz kapsamında Sorun Çözüm Desteği saatleriniz mevcut bulunmalıdır.
- Ek özellikler, işlevsellik, güncelleştirmeler veya tasarım değişiklikleri sağlamayacağız. Sadece, kayıtlı ürünün çökmesine, veri kaybetmesine veya ürünün belgelerinde yer alan işlevselliğinden herhangi başka bir şekilde önemli sapma göstermesine neden olan sorunları ele alacağız.

#### 5.4.5 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 etmekteyiz.

- 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 çözülmemesinden kaynaklanıyor olmadıkça, kullanılmayan hizmetler için belirli bir oranda geri ödeme alırlar.
- Premier Ultimate her destek konumunda mevcut olmayabilir

#### 5.4.6 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 Çözüm talepleri, çözüm için, standart ürün desteği uzmanlarından edinilen kaynakları gerektirebilir.
- Third Tier Destek saatlerini standart Sorun Çözüm Desteği hizmetleri yerine sayabilirsiniz, ancak standart Sorun Çözüm Desteği saatlerini Third Tier Destek talepleri yerine sayamazsınız.
- Third Tier Destek ekibinin çalışma saatleri ve piyasada third tier hizmete erişim ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Ayrıntılar için SDM'nize danışın.
- Bu hizmet, bir kayıt ücreti gerektirir; Sorun Çözüm Desteği saatlerinize eklenir ve tüm destek konumlarında mevcut değildir.
- Third Tier desteğini Havuza Alınmış PRS Saatleriyle birlikte kullanıyorsanız, Third Tier ücretleriniz Havuza Alınmış PRS Saatlerinin tam miktarını temel alır.

#### 5.5 Gelişmiş çözümler

Gelişmiş çözüm paketleri, belirli bir Microsoft ürünü veya müşteri BT sistemi için ek destek kaynakları sağlar.

##### 5.5.1 Mission Critical Premier Destek

➤ **Mission Critical Premier Destek (PMC):** İş Emrinizde belirtildiği üzere, mission critical çözümünüzün bir parçasını oluşturan tanımlı bir Microsoft ürünleri seti için daha yüksek düzeyde destek sağlar. PMC, özelleştirilmiş bir destek hizmetleri programı sağlar; ek bir ücret karşılığında verilir ve İş Emrinizde atıfta bulunulan bir Ekte tanımlanır.

#### 5.6 İş ortağı odaklı çözümler

➤ **İş Ortağı Odaklı Çözümler:** Microsoft İş Ortakları için, bu çözüm, Hizmetler Alt Yüklenicilik Ekinde açıklanan şekilde, İş Ortağının müşterileri için destek hizmetlerine erişim sağlar. Bu tür hizmetler, sizin adınıza Microsoft tarafından sağlanacaktır. Bu hizmet, yalnızca güncel Microsoft Destek Hizmetleri Alt Yüklenicilik Eki bulunan Microsoft İş Ortaklarına sağlanmaktadır. Ek bilgi için lütfen Microsoft Hizmetleri temsilcilerinizle iletişim kurun.

## 5.7 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 yaptığınız destek konumudur. Aksi belirtilmedikçe, burası, Atanmış veya Özel Destek 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/konumlarındaki personelin, belirli bir destek konumu için atanmış olan uzak Proaktif ve Sorun Çözüm Desteği hizmetlerine katılmasına izin verebiliriz. Bu tür katılıma, sağlanabilirliğe bağlı olarak izin verilecektir.

**Hizmet Sağlama Yöneticisi:** Küresel Hizmet Sağlama Yöneticiniz, Atanmış veya Özel bir kaynaktır ve size, Bölüm 5.3.2'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 konumları için sağlanır.
- **Fatura Düzenleme:** Aksi belirtilmedikçe, İş Emrinizde belirtilen tüm destek konumlarıyla ilgili olarak ortaya çıkan ücretlerde size tek bir fatura düzenlenecektir. Fatura, tarafınızdan atanmış destek konumuna sağlanacaktır. Vergiler (geçerliyse), teslimat destek konumuza göre belirlenecek ve uygun şekilde faturanıza eklenecektir. Ödenmesi gereken ek vergilerden tek başınıza sorumlu olursunuz.
- Destek bölgesine göre kullanılabilir hizmetler için kısıtlamalar veya değişiklikler geçerli olabilir.
- **Fatura Düzenlemeye İlişkin Özel Durumlar:** Hindistan, Japonya, Çin Halk Cumhuriyeti, Çin Cumhuriyeti (Tayvan) ve Kore Cumhuriyeti'nde sağlanan hizmetlerin her birinde, belirtilen destek konumunda sağlanan hizmetlerin listelendiği ayrı bir Kurumsal Hizmetler İş Emri yer almalıdır. Hizmetler faturalandırılıp söz konusu ülkedeki destek konumunuzda sağlanacaktır ve geçerli fatura için ilgili yerel vergiler geçerli olacaktır.

## 5.8 Ek hüküm ve koşullar

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

- Sorun belirleme ve çözüm etkinliklerini 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.
- Tersi 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.
- 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.
- Yazılı olarak başka bir şekilde mutabık kalınmamışsa, tüm hizmetler, hizmetleri sağlayan Microsoft Hizmetlerinin bulunduğu yerde konuşulan dilde veya İngilizce olarak sağlanır.
- Bir İş Emrinde, bu Hizmetler Tanımlamasının bir Ekinde başka bir şekilde ifade edilmedikçe veya <http://premier.microsoft.com> adresli Microsoft Premier Çevrimiçi web sitesinde özellikle hariç tutulmadıkça, Microsoft tarafından <http://microsoft.com/licensing/contracts> adresinde (veya Microsoft'un belirttiği ve bunun ardılı olan başka bir sitede) zaman zaman yayınlanan Ürün Listesinde belirtilen, ticari olarak piyasaya sürülmüş, genel olarak kullanıma sunulan Microsoft ürünlerinin tüm sürümleri için destek sağlamaktayız. Güvenlikle ilgili olmayan düzeltme desteği, bu desteği bu Hizmet Tanımlamasında açıklanan şekilde Uzatılmış Düzeltme Desteği olarak veya İş Emrinize ekli bir Ekte satın almadıysanız, <http://support.microsoft.com/lifecycle> adresinde tarif edildiği üzere Uzatılmış Destek Aşamasına girmiş Microsoft ürünleri 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.
- Bir hizmet türü sipariş ettiyseniz ve bunu başka bir türle değiştirmek isterseniz, eğer böyle bir uygulama varsa ve SDM'nizle anlaşmaya vardıysanız, alternatif bir hizmet için eşiti bir değeri mahsup ettirebilirsiniz.
- Hizmetlerin planlanması, kaynakların uygunluğuna bağlıdır ve minimum düzeyde kayıt yapılmamışsa atölye çalışmaları iptal edilebilir.
- Talebiniz üzerine sorunları analiz etmek için sisteminize uzaktan bağlantıyla erişebiliriz. Personelimiz yalnızca tarafınızca yetki verilmiş olan sistemlere erişecektir. Uzaktan bağlantı yardımını kullanmak için, bize uygun erişimi ve gerekli donanımı sağlamanız zorunludur.

- Bazı hizmetler, müşteri verilerinizi depolamamızı, işlememizi ve bunlara erişmemizi gerektirebilir. Bunu yaptığımızda, veri koruma ilkeleri ve süreçlerimize uyan Microsoft onaylı teknolojiler kullanırız. Microsoft tarafından onaylı olmayan teknolojiler kullanmamızı isterseniz, müşteri verilerinizin bütünlüğünden ve güvenliğinden yalnızca sizin sorumlu olduğunuzu ve Microsoft'un, Microsoft tarafından onaylı olmayan teknolojileri kullanımıyla bağlantılı hiçbir sorumluluk üstlenmediğinizi anlar ve kabul edersiniz.
- Daha önce planlanmış bir hizmetin iptal edilmesini talep ederseniz, iptalin veya yeniden planlamanın teslimatın ilk gününden 14 günden daha kısa bir süre önce bildirilmesi durumunda Microsoft, hizmet fiyatının yüzde 100'üne kadar bir iptal ücreti kesebilir.
- Yazılım Güvencesi Avantajı olay destek paketi satın alınması, dönüştürülmesi yoluyla destek paketinize ek hizmetler eklerken, sağlanmasını kolaylaştırmak için ilgili hizmet sağlama yönetimi düzeyinin dâhil edilmesini isteyebiliriz.
- Yazılım Güvencesi Avantajı olayları, sadece Sorun Çözüm Desteği saatlerine veya Third Tier Desteğe dönüştürülebilir. Bulduğunuz coğrafyada ek hizmetler sunuluyor olabilir; ayrıntılar için lütfen SDM'nizle iletişim kurun. 30 gün sonrasında, İş Emrinizde belirtildiği gibi uygun Premier destek hizmetlerine dönüşüm için işlediğiniz her türlü Yazılım Güvencesi Avantajı vakasının her türlü açığına eşdeğer bedeli size fatura etme hakkımız saklıdır.
- Destek hizmetleri, size veya Microsoft'a ait kodla ilgili danışmanlık ve rehberlikle sınırlıdır.
- Bize erişim sağladığınız, Microsoft'a ait olmayan kodun sadece sahip olduğunuz kod olduğunu kabul etmekteyiz.
- Destek, örnek kod dışında başka hiçbir tür kod sağlamaz.
- Satın alınan hizmetler için platforma ilişkin asgari gereksinimler bulunabilir.

İlgili Eklerde ilave ön koşullar ve varsayımlar ifade ediliyor olabilir.

## 5.9 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 atayabilirsiniz; 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 hesap numarası verilir. Çevrimiçi hizmetler yöneticileriniz de mevcut çevrimiçi hizmetler destek portalları üzerinden destek istekleri gönderme kabiliyetine sahip olabilirler. İsimleri verilmiş irtibat kurulacak kişilere ek olarak, aşağıdaki şekilde iki tür irtibat kurulacak kişi grubu daha tanımlayabilirsiniz:
  - İrtibat kurulacak kişi türlerinden biri, Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesine bilgi ve destek taleplerini sunabilmek için erişim sağlayan paylaşımlı bir hesap kimliği alır.
  - İrtibat kurulacak kişi türlerinden biri de, Microsoft Premier Çevrimiçi internet sitesine yalnızca bilgi için erişim sağlayan paylaşımlı bir hesap kimliği alır.

- İş Emrinizde belirtilen atanmış ilgili kişilerde yapılan değişiklikleri bize bildirmeyi kabul edersiniz.
- Hizmetlerin kullanımını, satın aldığınız hizmet düzeyine bağlı olarak planlamak için bizimle birlikte çalışmayı kabul etmektedir.
- Proaktif hizmet taleplerini, gerekli/uygulanabilir tüm verilerle birlikte, geçerli İş Emrinin sona erme tarihinden önceki 60 günü geçirmeden iletmeniz.
- Mümkün olduğunda, size hizmetlerle ilgili olarak zaman zaman sunacağımız müşteri memnuniyeti araştırmalarına yanıt vermeyi kabul etmektedir.
- (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 etmektedir.
- Çalışanlarınızın veya yüklenicilerinizin tüm seyahat ve harcamalarından siz sorumlusunuz.
- Hizmet Sağlama Yöneticiniz sizden satın aldığınız hizmete yönelik diğer sorumlulukları gerçekleştirmenizi isteyebilir.

## 6 Belge değişiklikleri

Bu güncel sürüme yapılan önemli eklemeler, değişiklikler ve silinenler şunlardır:

### Ocak 2017

Hizmetlerin açıklamaları üzerinde düzeltme yapmak amacıyla bu belge üzerinde Eklemeler ve Değişiklikler yapılmıştır.

Eklemeler:

- 2: Microsoft Profesyonel Hizmetler – Mevcut Profesyonel Hizmetlerin kategorilerinin tanımlanması için eklenmiştir
- 3: Kurumsal hizmetler – MCS veya Premier teklif olarak satılabilecek hizmetler için eklenmiştir
  - 3.1 Nasıl Satın Alınmalı
  - 3.2 Planlama Hizmetleri
  - 3.3 Optimizasyon Hizmetleri
- 4: Danışmanlık hizmetleri
  - Genel açıklama eklendi
  - 4.2 Özel danışmanlık hizmetleri – özelleştirilebilir hizmetler eklendi
  - 4.3 Paket danışmanlık hizmetleri – Planlama hizmetleri bölümü eklendi
  - 4.3 Paket danışmanlık hizmetleri – Uygulama hizmetleri bölümü eklendi
- 5: Destek hizmetleri
  - Genel açıklama eklendi
  - 5.3.1 Proaktif hizmetler – Uygulama hizmetleri bölümü eklendi
  - 5.3.1 Proaktif hizmetler – Bakım hizmetleri bölümü eklendi
  - 5.3.1 Proaktif hizmetler – Optimizasyon hizmetleri bölümü eklendi

Değişiklikler:

- 3.3 Uyarlama Hizmetleri, Destek hizmetleri Operasyon hizmetleri bölümünden Optimizasyon hizmetleri bölümüne taşındı
- 4.5 Sorumluluk sınırları – Madde 1 ve 5 – 'Danışmanlık hizmetler Kurumsal Strateji Programı' Dijital Danışmanlık Hizmetleri ile değiştirildi
- 5.3.1 Proaktif hizmetler
  - Gösterimli Görüşmelerin açıklaması değiştirildi

Çıkarmalar:

- 4.5 Sorumluluk sınırları – Madde 2 ve 4 kaldırıldı.

- 5.1 Geliştirici odaklı paketler Nasıl Satın Alınmalı - Hizmet tablosundan kaldırıldı.
- 5.3.1 Proaktif hizmetler – Değerlendirme hizmetleri Bakım hizmetleriyle değiştirildi
- 5.3.1 Proaktif hizmetler – Operasyon hizmetleri kaldırıldı

**Temmuz 2016**

## Eklemeler:

- 2.2: Özel danışmanlık hizmetleri
- 2.3: Paketli danışmanlık hizmetleri
- 2.3.1: Dijital Danışmanlık Hizmetleri programı
- 3.3.1: Uyarlama Hizmetleri Hizmet Türü
- 3.3.1: Kavram Kanıtı Hizmet Türü
- 3.3.1: Güvenlik Hizmetleri Hizmet Türü

## Değişiklikler:

- 2.1: Danışmanlık hizmetlerini satın alma
- 3.2.1: Kurumsal paketler, ek açıklamasız
- 3.3.1: Değerlendirme Programı Hizmet Tipi
- 3.3.1: Hizmet olarak Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (Hizmet olarak RAP) Hizmet Türü dili
- 3.3.2: Yerinde Hizmet Sağlama Yönetimi terminolojisi
- 3.3.3: Ana akım destekte üçüncü kişi teknoloji tedarikçileri ve ürünleri için Problem Çözme Desteği
- 3.3.3: Aciliyet B 24x7 destek konumu netleştirme
- 3.4.3: Özel Destek kayıt anlaşması program ücreti dil güncellemesi
- 3.4.5: Premier Ultimate, ek açıklamasız
- 3.9: Yazılım Güvencesi Avantajı vaka dönüştürme gereksinimleri
- 3.9: Bulut destek isteği gönderim desteği portal dili

## Çıkarmalar:

- 2.3.1: Kurumsal Strateji Programı
- 3.3.1: Güvenlik Değerlendirme Programı Hizmet Tipi

**Ocak 2016**

## Eklemeler:

- 3.3.1: Değerlendirme Programı Hizmet Tipi
- 3.4.2: Atanmış Destek Mühendisliği için destek konumu açıklaması

- 3.4.3: Özel Destek için destek konumu açıklaması
- 3.4.3: Adlandırılmış ilgili kişiler için güvenlik güncelleştirmelerine ve düzeltmelere erişim istenmesi.
- 3.4.5: Premier Ultimate için destek konumu açıklaması
- 3.4.6: Third Tier Destek için destek konumu açıklaması
- 3.7: Küresel destek çözümleri
- 3.8: Depolama, işleme ve müşteri verilerine erişme.
- 3.9: İş Emri adlandırılmış ilgili kişilerinde yapılan değişikliklere ilişkin bildirim.

#### Değişiklikler:

- 3.3.2: Hizmet Sağlama Yöneticisi gereksinimine ilişkin açıklama. Ayrıca, uygulama geliştirme yöneticisi (ADM) ifadesinde düzeltme.

### Ekim 2015

#### Eklèmeler:

- 2.3.2: Yeni modüller – Proje portföyü optimizasyon; Uygulama portföyü optimizasyon
- 3.3.2: Hizmet sağlama yönetimi altında uygulama geliştirme yöneticisi (ADM) rolünün açıklaması
- 3.7: Madde 18: Platform gereksinimleri ifadesi

#### Değişiklikler:

- 2.1: Kurumsal Strateji Programı ve İşe Hazır Bulut tablosu tanımına ilişkin güncelleştirmeler
- 2.2.2: ESP İşe Hazır Bulut projesi tablosu - Yaklaşım aşamaları değiştirildi
- 2.3: Kurumsal Strateji Programı ve hizmetlerin tarifi değiştirildi
- 2.3.2: Modül tanımına ilişkin güncelleştirmeler:
  - Değer keşfi atölyesi
  - Mimari seçenekleri ve öneriler
  - Değer planı
  - İş örneği geliştirme
  - Benimseme ve değişiklik yönetimi
  - Değer yönetimi
  - Program yönetişimi, risk ve uygunluk (GRC) yönetimi
- 3.2.1: Hızlandırma Paketleri tanımı Bölüm 3.4'e taşındı
- 3.3.1: Çevrimdışı Değerlendirme: Uzaktan teslimat seçeneği eklendi
- 3.3.1: Yerleştirme Hızlandırıcı: Yükseltme yardımı seçeneği eklendi
- 3.3.3: Sorun Çözüm Desteği (PRS): Olay önem derecesi ifadesi değiştirildi
- 3.4.3: Özel Destek: Geçiş planı gereksinimlerine ilişkin güncelleştirme

## Çıkarmalar:

- 3.3.2: Ürün Kapsamı bölümü – Çevrimiçi hizmet etkinlikleri SDM hizmet bölümleriyle tümleştirildi

**Temmuz 2015**

## Eklemeler:

- 2.1: ESP İşe Hazır Bulut projesi türleri
- 2.2.2: ESP İşe Hazır Bulut paketleri
- 2.3: ESP ve hizmetlerin tarifi: İşe hazır proje modüllerine ilişkin yaklaşım tanımlandı
- 3.3.2: Core SDM hizmetleri: "Bilgi Hizmetleri"
- 3.8: Yeni müşterinin sorumluluğu

## Değişiklikler:

- 2.3.2: Kurumsal Strateji hizmet modüllerine ilişkin tanım güncelleştirmeleri
- 2.4: Danışmanlık hizmetleri için ESP belirtildi
- 3.1: Gelişmiş çözüm paketleri: "Yapılandırılabilir paketle sağlanır" ifadesi eklendi
- 3.1: Geliştirici odaklı paketlere ilişkin tanım
- 3.3.1: Değerlendirme hizmetleri: - Artı Hizmet olarak RAP; Operasyon Hizmetleri: POP
- 3.3.2: Hizmet Sağlama Yönetimi – ADM eklendi
- 3.3.2: SDM Ürün Kapsamından sonraki bölümü ayırmak için tüm Çevrimiçi Etkinleştirmeli SDM etkinliklerine yapılan referanslar taşındı; MIRP referansı kaldırıldı; hizmet inceleme ifadesi eklendi
- 3.4.2: Özel Destek – Önkoşullar ve sınırlamalara ilişkin güncelleştirmeler; iş ortağı odaklı çözüm bilgileri eklendi

## Çıkarmalar:

- 2.3.2: Kurumsal Strateji hizmet modülleri
  - Mobil İş Yükünü Etkinleştirme
  - Veri Merkezi Modernizasyonu
  - Veri Platformu Modernizasyonu
- 3.3.1: Değerlendirme hizmetleri – Risk ve Sistem Durumu Değerlendirme Programı (RAP)
- 3.3.3: Azure ve O365 referansları

**Ocak 2015**

## Eklemeler:

- 3.5: İş Ortağı Odaklı Çözümler

## Değişiklikler:

- 3.4: Özel (Custom) Destek

## Çıkarmalar:

- 3.6: MSDN Teknik Desteği kapsamındaki olaylar, olası aktarım kaynağı olarak kullanılabilir

**Eylöl 2014**

## Eklemeler:

- 2.3.2: Modüller
  - Mobil İş Yüünü Etkinleştirme
  - Veri Merkezi Modernizasyonu
  - Veri Platformu Modernizasyonu
- 2.4: Yerinde ziyaret bilgileri
- 3.1: Geliştirici Odaklı Paketler eklendi
- 3.2.1: Hızlandırma paketi
- 3.3.1: Operasyon hizmeti olarak Yerleştirme Hızlandırıcı
- 3.3.2: Çevrimiçi Etkinleştirmeli Hizmet Sağlama Yönetimi
- 3.3.3: Çevrimiçi hizmetler için gereken şekilde Sorun Çözüm Desteği

## Değişiklikler:

- 2.0: Kurumsal Mimar, Microsoft Mimarı olarak değiştirildi
- 2.3.2: Modöl açıklamalarına ilişkin güncelleştirmeler
- 3.3.1: Süreç Geliştirme ve Stabilizasyon hizmetleri, Operasyon hizmetleriyle birleştirildi
- 3.3.1: Özel proaktif hizmetler, operasyon hizmetlerinden yararlanmak üzere güncelleştirildi
- 3.3.2: Proaktif Hizmetler Olgunluk İncelemesi, İlk Değerlendirme olarak değiştirildi
- 3.4.4: Premier Ultimate tanımında değişiklikler yapıldı
- 3.6: Ek Hüküm ve Koşullara kaynak kodu terimleri eklendi
- 3.6: MSDN Teknik Desteği kapsamındaki olaylar, olası aktarım kaynağı olarak kullanılabilir

## Çıkarmalar:

- 3.2.2: Azure için Premier Destek (bu desteğe artık Çevrimiçi Etkinleştirmeli Hizmet Sağlama Yönetimi dâhil)
- 3.4.4: Geliştiriciler için Premier Destek artık hizmet paketi olarak tanımlanıyor
- 3.5.2: Premier Azure Hızlı Yanıt

**Temmuz 2014**

## Eklemeler:

- 3.3.1: Bir Artı Hizmet olarak Risk ve Sistem Sağlığı Değerlendirmesi
- 3.3.1: Çevrimdışı Değerlendirme

## Değişiklikler:

- 3.2.1: Premier Core tanımı, "20 Sorun Çözümü Desteği saati" ifadesinin önüne "-e kadar" ifadesi eklenerek güncelleştirildi
- 3.3.1: Proaktif İzleme, Değerlendirme hizmetlerinden Süreç optimizasyon hizmetlerine alındı (tümü bölüm 3.3.1 kapsamında)
- 3.3.2: Hizmet sağlama yönetimi tanımı, "veya Destek Hesap Yöneticisi (SAM)" ifadesini içerecek genişletildi.
- 3.4.2: Özel Destek önkoşulları ve varsayımları, bir aktarım planı sağlama ve güncelleştirme gereksinimi konusunda ek bilgi içerecek şekilde "Desteklenen bir ürün düzeyine geçişiniz için (tarihleri, cihaz adedini ve kilit nitelikte aşama noktalarını gösteren) bir aktarım planı sağlamalı ve bulundurmalısınız" diye güncelleştirildi.
- 3.5.2: "Windows Azure için Premier Destek" ismi "Azure için Premier Destek" olarak değiştirildi ve "bulut temelli geliştirme paketi" bölümüne dâhil edilen örnek ürün listesi çıkarıldı
- 3.6: "Hizmetlerin programlanması, kaynakların uygunluğuna bağlıdır" ifadesi, "minimum düzeyde kayıt yapılmamışsa atölye çalışmaları iptal edilebilir " ifadesini içerecek şekilde genişletildi
- 3.6: İptal ilkesi, 30 günlük bildirim süresi (ABD dışında) 14 gün olacak şekilde değiştirildi

## Çıkarmalar:

- Kurtarma Uygulaması Hizmetleri (önceki atıf Bölüm 3.3.1)

**Ekim 2013**

## Değişiklikler:

- 2.3.2: Kurumsal Anlaşma Değer Yol Haritası ismi Teknoloji Değer Yol Haritası olarak değiştirildi

## Çıkarmalar:

- Kurumsal Strateji Forumu (önceki atıflar Bölüm 2.21 ve Bölüm 2.31)
- Strateji brifingleri (önceki atıflar Bölüm 2.21 ve Bölüm 2.31)

© 2016 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.