

Netaş Bulut Sunucusu

Bakım ve Hizmetler Portföyü



HUKUKİ BİLGİLER

Telif Hakkı 2024 NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.' ye aittir.

Bu belgenin içeriği telif hukuku ve uluslararası anlaşmalarla korunmaktadır. NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.' nin önceden yazılı izni olmaksızın bu belgenin tamamının veya bir kısmının herhangi bir şekilde çoğaltılması veya dağıtılması yasaktır. Ayrıca, bu belgenin içeriği sözleşmeye dayalı gizlilik yükümlülükleri ile korunmaktadır.

Tüm şirket, marka ve ürün adları NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.' nin ticari ve/veya hizmet markaları ve/veya ilgili sahiplerinin ticari ve/veya hizmet markalarıdır.

Bu belge olduğu gibi sağlanmıştır ve ticarete elverişlilik, belirli bir amaca uygunluk, unvan veya ihlal etmemeye ilişkin zımni garantiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüm açık, zımni veya yasal garantiler, beyanlar veya koşullar reddedilir. NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. ve lisans verenleri, burada yer alan bilgilerin kullanımından veya bunlara güvenilmesinden kaynaklanan zararlardan sorumlu olmayacaktır.

NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. veya lisans verenleri, bu belgenin konu aldığı konuda mevcut veya devam eden fikri mülkiyet hakları ve/veya başvurularına sahip olabilir. NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. ile lisans sahibi arasında yazılı lisans sözleşmesinde açıkça belirtilmedikçe, bu belgenin konusuyla ilgili herhangi bir lisans elde edilmez.

NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş., bu ürünü haber vermeden güncelleme veya teknik değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

Kullanıcılar ilgili bilgi talepleri için Netaş teknik destek web sitesini ziyaret edebilirler: <https://destek.netas.com.tr>.

Bu ürünün kullanımına dair nihai yorum yetkisi NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.' ye aittir.

Üçüncü Taraf Gömülü Yazılım Kullanımı Hakkında Beyan: Eğer Oracle, Sybase/SAP, Veritas, Microsoft, VMware ve Redhat gibi üçüncü taraf gömülü yazılımlar NETAŞ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.' nin bu ürünü ile birlikte teslim edilmişse, gömülü yazılım sadece bu ürünün bir bileşeni olarak kullanılmalıdır.

Bu ürün atıldığında, gömülü yazılımların lisansları geçersiz sayılmalı ve transfer edilmemelidir. Netaş bu ürünün gömülü yazılımları için teknik destek sağlayacaktır.

Sürüm Tarihçesi

Sürüm No.	Sürüm Tarihi	Sürüm Sebebi
R1.0	16.07.2024	İlk sürüm

İÇİNDEKİLER

Amaç	3
Hedeflenen Kitle	3
Bu Kılavuzda Neler Var?	3
Kurallar	4
DESTEK HİZMETLERİ GENEL BAKIŞ	5
1.1 DESTEK HİZMETLERİNİN ROLÜ	5
1.1 DESTEK HİZMETLERİ YAPISI	5
Tablo 1-1 Destek Hizmetleri Genel Özellikleri	5
Table 1-2 Destek Hizmetleri Genel Özellikleri ve Açıklamaları	6
Table 1-3 Donanım Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları	7
Table 1-4 Yazılım Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları	9
Table 1-5 Opsiyonel Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları	10
DESTEK HİZMET PAKETLERİ	12
Tablo 2-1 Destek Hizmet Paketleri	12
DESTEK HİZMETLERİ DSO' ları	12
DESTEK HİZMETLERİ KAPSAMI ve KAPSAMA ALANI	13
Tablo 4-1 Destek Hizmetleri Kapsama Alanı	13
DONANIM için YERİNDE DESTEK HİZMETİ SINIRLAMALARI	14
DONANIM DEĞİŞİM HİZMETİ	15
6.1 Donanım Değişim Hizmeti	15
6.2 Medya ve Donanım Saklama Hizmeti	15
Tablo 6-2 Medya ve Donanım Saklama Hizmet Özellikleri	16
YAZILIM DESTEĞİ	17
DESTEK HİZMETLERİ için GENEL HÜKÜMLER ve İSTİSNALAR	18
DESTEK HİZMETLERİ için MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI	21
TEKNİK HİZMETLER GENEL BAKIŞ	23
10.1 Teknik Hizmetin Yararları	23
10.2 Teknik Hizmet Sınırlamaları	23
TEKNİK HİZMET SERVİS OPSİYONLARI	24
Tablo 11-1 Teknik Hizmet Servis Opsiyonları	24
TEKNİK HİZMETLER için GENEL HÜKÜMLER ve İSTİSNALAR	25
TEKNİK HİZMETLER için MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI	25

Kılavuz Hakkında

Amaç

Bu kılavuz, NETAŞ Bulut Sunucu sistemleri için tasarlanmış NCS67XX¹ NX² model kabinet sunucuların destek ve hizmet portföyünü tanıtmaktadır. NETAŞ destek hizmetleri hem donanım hem de yazılım desteğini tek bir pakette entegre etmenizi sağlar. İş ve BT ihtiyaçlarınızı karşılamak için çeşitli hizmet seviyesi seçenekleri mevcuttur.

NETAŞ NCS destek hizmetleri, standart ürün garantisini genişleten, satın alınması ve kullanımı kolay destek paketleri sunarak sunucu yatırımlarınızdan en iyi şekilde faydalanmanıza yardımcı olur.

Hedeflenen Kitle

Bu kılavuz aşağıdakilere yöneliktir:

- Son kullanıcılar
- Distribütörler
- İş Ortakları

Bu Kılavuzda Neler Var?

Bu kılavuz aşağıdaki bölümleri içermektedir.



Bölüm 1. Destek Hizmetleri Genel Bakış	NETAŞ NCS destek hizmetlerini açıklar.
Bölüm 2. Destek Hizmetleri Paketleri	NETAŞ NCS destek seçeneklerini açıklar.
Bölüm 3. Destek Hizmetleri DSO' ları	NCS sunucu donanımı ve yazılımı için DSO' ları açıklar.
Bölüm 4. Destek Hizmetleri Kapsamı ve Kapsama Alanı	NCS destek hizmetleri kapsamalarını ve kapsama alanlarını açıklar.
Bölüm 5. Donanım için Yerinde Destek Hizmeti Sınırlamaları	NCS yerinde destek hizmetlerini açıklar.
Bölüm 6. Donanım Değişim Hizmeti	NCS sunucu donanımı değişim prosedürlerini açıklar.
Bölüm 7. Yazılım Desteği	NCS yazılımı için destek seçenekleri ve kuralları açıklar.
Bölüm 8. Destek Hizmetleri İçin Genel Hükümler ve İstisnalar	Destek hizmetleri için genel hükümleri ve istisnaları açıklar.
Bölüm 9. Destek Hizmetleri İçin Müşteri Sorumlulukları	NCS destek hizmetleri için müşteri sorumluluklarını açıklar.
Bölüm 10. Teknik Hizmetler Genel Bakış	NCS sunucuları için teknik hizmetleri açıklar.
Bölüm 11. Teknik Hizmetler Seçenekleri	NCS sunucuları için teknik hizmetler seçeneklerini açıklar.
Bölüm 12. Teknik Hizmetler İçin Genel Hükümler ve İstisnalar	Teknik hizmetler için genel hükümleri ve istisnaları açıklar.
Bölüm 12. Teknik Hizmetler İçin Müşteri Sorumlulukları	NCS teknik hizmetleri için müşteri sorumluluklarını açıklar.

Not 1. NCS67XX, NCS Sunucu ailesi için genel bir model adıdır. XX, model spesifikasyon numarasını temsil eder.

Not 2. NX, NCS Sunucu ailesi ürünleri için genel bir nesil adıdır. X, nesil numarasını temsil eder.

Kurallar

Bu kılavuzda aşağıdaki kurallar kullanılmaktadır.

	Uyarı: Ekipman veya evre güvenliği bilgilerini gösterir. Buna uyulmaması, ekipmanın hasar görmesine, veri kaybına, ekipmanın performansında bozulmaya, evre kirliliğine veya diğer öngörülemeyen sonuçlara yol açabilir. Buna uyulmaması kişisel yaralanmayla sonulanmayacaktır.
	Not: Bir konu hakkında ek bilgi sağlar.

Bölüm 1

DESTEK HİZMETLERİ GENEL BAKIŞ

1.1 DESTEK HİZMETLERİNİN ROLÜ

Kurumsal organizasyonun iş ihtiyaçları ve talepleri, donanım/yazılım için gerekli destek konusunda daha da önemli hale geliyor. NETAŞ NCS Destek hizmetleri, Kurumsal kuruluşlar için NCS Sunucu ürünlerinin gerekli kullanılabilirliğini sağlayacaktır. (Şirket içi ve hizmet olarak sürümler dahil) NETAŞ NCS Destek Hizmeti, BT ekiplerinin yalnızca reaktif sorunlara odaklanmak yerine işleri yapmanın daha iyi yollarını proaktif olarak arayarak işi ileriye taşımaya odaklanmasına yardımcı olabilir.

NETAŞ NCS Destek Hizmeti, ürüne özel uzmanlara doğrudan erişim sağlar ve müşterilerin yalnızca riski azaltmakla kalmayıp aynı zamanda işleri daha verimli yapmanın yollarını bulmalarına yardımcı olmak için genel teknik rehberlik sağlar. NCS Destek Hizmeti Müşterileri, telefon ve NETAŞ NCS Destek portalı da dahil olmak üzere birden fazla kanal üzerinden tanımlanmış yanıt süreleri ile desteğe erişebilirler. NCS Destek Hizmeti, desteklenen ürünlerin işletimi, yönetimi ve güvenliği için Genel Teknik Rehberlik sunarak geleneksel desteğin ötesine geçer.

Müşterilerimiz aşağıdaki işlemleri talep etmek için "[NCS Destek Portalı](#)" ını kullanabilirler;

- ✦ Satın alınan donanımı kaydedin,
- ✦ Garanti bilgilerini sorgulayın veya gösterin,
- ✦ NCS Destek Hizmetleri bilgilerini sorgulama veya gösterme,

1.1 DESTEK HİZMETLERİ YAPISI

NETAŞ NCS Destek Hizmetleri, destek kapsamında ve ürünün donanım, yazılım veya her ikisini birden içermesi halinde, donanım ve/veya yazılım özelliklerinin yanı sıra genel bir dizi özellik, kural sağlar. Uzaktan ve yerinde yanıt süreleri, seçilen hizmet düzeyine göre değişiklik gösterir; en yüksek hizmet düzeyi, kesinti olması durumunda müşterilerimize ek yardım sağlar.

NETAŞ NCS Destek hizmetlerinin bütün özelliklerini ve açıklamalarını aşağıda listelenen tablolarda bulabilirsiniz.

- ✦ Destek Hizmetleri genel özellikleri için Tablo 1-1,
- ✦ Genel Hizmet özellikleri için Tablo 1-2,
- ✦ Donanım Hizmet özellikleri için Tablo 1-3,
- ✦ Yazılım Hizmet özellikleri için Tablo 1-4,
- ✦ Opsiyonel Hizmet özellikleri için Tablo 1-5,

Tablo 1-1 Destek Hizmetleri Genel Özellikleri

Genel özellikler

✦ Uzmanlara telefon erişimi	✦ Tahminsel uyarılar*
✦ Genel teknik rehberlik	✦ Uzman yanıtı*
✦ NCS hizmet yazılımı	✦ Kesinti/Kayıp Yönetimi (Opsiyonel)**
✦ NCS Destek Portal erişimi	

Donanım Hizmet Özellikleri	Yazılım Hizmet Özellikleri
+ Uzaktan sorun tanıma ve destek	+ Yazılım desteği**
+ Yerinde donanım desteği**	+ Kurulum danışmanlık desteği*
+ Yedek parçalar ve malzemeler	+ Yazılım özellikleri ve operasyonel destek
+ Seçilen ürünler için donanım yazılımı güncellemeleri**	+ Yazılım ürünü ve dokümantasyon güncellemeleri
+ Destek İş birliği*	+ Kullanım lisanslı yazılım güncellemeleri*/**
+ Yardım İş birliği*	

Opsiyonel Hizmet Özellikleri

Donanım Hizmet Özellikleri	Yazılım Hizmet Özellikleri
+ Danışmanlık**	+ Danışmanlık**
+ TMY – Teknik Müşteri Yöneticisi**	+ TMY– Teknik Müşteri Yöneticisi**
+ Kritik stok**	
+ Medya Saklama**	
+ Donanım Saklama**	

* Hizmet teslimatları, NCS destek hizmeti portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.

** Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya opsiyonel ücretli hizmetler gerektirir.

Table 1-2 Destek Hizmetleri Genel Özellikleri ve Açıklamaları

Uzmanlara Telefon Erişimi	Müşteriler, destek olaylarını kaydetmek için NCS destek ile 7 gün 24 saat telefonla iletişime geçebilirler. Yanıt süreleri, kapsanan ürünün hizmet seviyesine bağlı olarak değişecektir.
Tahminsel Uyarılar	NETAŞ NCS ürünleri, bir hizmet sözleşmesi kapsamında olup NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçları tarafından desteklenir: Müşteriler, sistem ve bileşenlerin yönetimine, izlenmesine, uyarılara ve bildirimlere erişim sağlarlar. Belirlenen sorunlar için NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçları, düzeltici eylem fırsatlarını belirleyebilir ve teşhis ve onarım sürecini hızlandırmak için tanıtım bilgileri sağlayabilir. Yetenekler ürünlere göre değişiklik gösterebilir; cihazların NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçları tarafından desteklenmesi ve bağlantının sağlanması gerekmektedir. NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçlarının yapılandırılması ve kullanımı, ürün bilgilerini edinmek, sorun uyarıları almak ve kullanım ve yapılandırma fırsatlarını belirlemek için gereklidir. <i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i>
Genel Teknik Rehberlik	NETAŞ NCS Destek hizmetleri, NCS Destek Hizmetleri kapsamında olan müşterinin ürünlerinin işletimi ve yönetimi ile ilgili olarak aşağıda belirtilen konu alanlarına özgü müşteri soruları ve talepleri için genel teknik rehberlik sağlamaya çalışır. Genel teknik rehberlik, telefon ve web iletişim kanalları aracılığıyla sağlanabilir ve hizmet sözleşmesinin kapsama penceresine tabidir. Bu veri sayfasında belirtilen herhangi bir sınırlamaya ve/veya hariç tutmalara ek olarak, NETAŞ NCS genel teknik rehberliği yalnızca aşağıda ayrıntılı olarak belirtilen konular için ve yalnızca hizmet kapsamında olan ürünler için sağlanacaktır: <ul style="list-style-type: none"> • Ürün özelliklerini kullanmak için doğru kullanım veya prosedürler • İlgili dokümantasyon veya bilgi tabanı makalelerini tanımlama konusunda yardım • Ürünlerinizi yönetmenize ve bakımını yapmanıza yardımcı olacak NETAŞ NCS sunucuları en iyi uygulama tavsiyeleri • Ürün yönetim arayüzünü kullanmak için temel navigasyon • Ürün kullanım eğilimlerine dayalı olarak kapasite yönetimi seçenekleri hakkında tavsiye (mevcut olduğunda)

	<ul style="list-style-type: none"> • NETAŞ NCS67XX operasyonel deneyimine dayalı olarak en iyi uygulama önerilerini içerebilecek ürünün genel yapılandırması hakkında rehberlik • Ürünü desteklenen bir yapılandırmaya getirmek için olası adımlar hakkında rehberlik • Daha önce belirtilen genel teknik rehberlik konuları, bu hizmet kapsamındaki tüm donanım ve/veya yazılım ürünleri için geçerli olmayabilir.
Uzman Yanıtı	Müşteriler, destek süresi boyunca telefon veya NETAŞ NCS Destek Portalı aracılığıyla ürünlerin kullanımı hakkında sorular sorabilir, sorunlar bildirebilir veya tartışabilirler. NETAŞ NCS destek uzmanları, NETAŞ NCS Destek hizmetleri kapsamında olan ürünler için iki iş günü içinde yanıt verir. Gönderiler, standart destek süreçleri aracılığıyla ele alınması gereken konuları gündeme getirirse, NETAŞ NCS Destek uzmanı, resmi bir destek olayı oluşturulmasını ve standart NETAŞ NCS destek olay yönetim süreçlerinin takip edilmesini talep eder. Uzman teknik kaynak yanıtları yalnızca Türkçe ve İngilizce dillerinde sınırlı olabilir ve kullanıcının NETAŞ NCS destek hizmeti portal'ına kayıtlı ve kayıtlı hizmet anlaşmalarına sahip olması gerekmektedir.
NCS Hizmet Yazılımı	NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçları tarafından desteklenen NETAŞ NCS ürünleri için, NETAŞ NCS kurulum, yapılandırma ve kullanım konusunda destek ve tavsiye sağlar. Ayrıca, bu bağlı ürünler için, NETAŞ NCS sağlanan genel teknik rehberlik ve tavsiyeleri genişletir. Yapılandırılmış NETAŞ NCS ürünleri için, talep üzerine, NETAŞ NCS müşterilere NETAŞ NCS' e özgü Hizmet Araçları tarafından sağlanan sorunlar, olaylar ve bilgiler konusunda yardımcı olur. NETAŞ NCS Destek Hizmetleri, genel teknik rehberliğe uygun olarak tavsiye ve en iyi eylemler için yönlendirme sağlayabilir.
Kesinti / Kayıp Yönetimi (Opsiyonel)	<p>Bir hizmet olayında, müşteri tarafından iş etkileyen bir kesinti tespit edilirse, NETAŞ NCS destek, sorunun şiddeti ve karmaşıklığına bağlı olarak, iş etkisini minimize etmek ve çözümü hızlandırmak için geliştirilmiş bir kesinti yönetim sürecini devreye alır. Bir iş kesintisi veya kritik iş akışı kesintisi NETAŞ NCS destek tarafından doğrulandıktan sonra, olay çözümünü yönlendirmek için teknolojiye özgü uzman kaynaklar devreye alınır. Kesinti olayının süresi boyunca, uzman kaynaklar teknik çözümü yönlendirir ve atanmış müşteri paydaşlarını proaktif bir şekilde durum hakkında bilgilendirir. NETAŞ NCS destek tarafından belirlenirse, gelecekteki olay olasılığını azaltmaya yardımcı olacak teknik bilgiler ve fırsatlar paylaşılır. Kesinti yönetimi, bu hizmet seviyesi seçeneği kapsamındaki NETAŞ NCS ürünleri için dahil edilmiştir ve standart NETAŞ NCS yükseltme süreçlerine ek olarak sunulmaktadır.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir</i></p>
NCS Destek Portal'ı Erişimi	Müşteriler, NETAŞ NCS destek hizmeti portal'ına NCS ürünlerini ve hizmetlerini kaydetmelidirler, böylece kişiselleştirilmiş ve entegre dijital çalışma alanında sunulan NETAŞ NCS hizmet çözümlerinden ve araçlarından yararlanabilirler. NETAŞ NCS hizmet portal'ında, müşteriler olaylar oluşturabilir ve yönetebilir, uyarıları ve bildirimleri (mevcut kritik indirmeler ve güvenlik bültenleri bildirimleri dahil) görüntüleyebilirler. Müşteriler ayrıca yazılım, firmware güncelleme bilgilerini ve daha fazlasını görüntüleyebilirler. NETAŞ Destek hizmeti portal'ına erişim, günde yirmi dört saat, haftanın yedi günü mevcuttur.

Table 1-3 Donanım Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları

Uzaktan Sorun Tanıma ve Destek	Bir olay kaydedildikten ve NETAŞ NCS Destek uzmanı tarafından onaylandıktan sonra (genel hükümler doğrultusunda), NETAŞ NCS Destek, kapsama penceresi süresince donanım olayını izole etmek ve uzaktan sorun giderme, tedavi etme ve çözme işlemlerini gerçekleştirmek için çalışır. Herhangi bir yerde yardım öncesinde, NETAŞ NCS Destek, kapsanan ürünlere erişim sağlamak amacıyla
---------------------------------------	--

	<p>elektronik uzaktan destek çözümünü kullanarak uzaktan teşhis başlatabilir ve gerçekleştirebilir veya NETAŞ NCS Destek, uzaktan olay çözümünü kolaylaştırmak için mevcut diğer yöntemleri kullanabilir.</p> <p>Müşteriler arızalı parçaları/yazılımları; NETAŞ NCS Destek tarafından sağlanan müşteri değiştirilebilir ünite (MDU) olarak tanımlanan yedek parçalarıyla / yazılımlarıyla değiştirmeyi seçtiklerinde, NETAŞ NCS uzaktan destek sağlar veya NETAŞ NCS tarafından yerinde hizmet verilerek değişim sağlanır.</p>
Yerinde Donanım Desteği	<p>NETAŞ NCS tarafından uzaktan çözülemeyen donanım olayları için, NETAŞ NCS yetkili temsilcisi, kapsanan donanım ürünlerini çalışma durumuna geri getirmek için yerinde teknik destek sağlar. NETAŞ NCS yetkili temsilcisi lokasyona vardığında, hizmeti ya yerinde ya da NETAŞ NCS' in takdirine bağlı olarak uzaktan sürdürür, ürünler tamir edilene kadar hizmet devam eder.</p> <p>Gerekli yedek parçalar veya ek kaynaklar temin edilene kadar iş geçici olarak durabilir, ancak bu kaynaklar temin edildiğinde iş devam eder. Onarım işlemi, donanım arızasının düzeltildiği veya donanımın değiştirildiği NETAŞ NCS Destek tarafından doğrulandıktan sonra tamamlanmış sayılır.</p> <p>Ayrıca, yerinde teknik destek sağlanırken, NETAŞ NCS şunları yapabilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapsanan donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamak ve NETAŞ NCS tarafından sağlanan donanım yedek parçalarının sistem uyumluluğunu korumak amacıyla mevcut/gerekli yazılım iyileştirmelerini kurar. (Mümkün olduğunda) • Kapsanan donanım ürünleri için NETAŞ NCS Destek tarafından “müşteri tarafından yüklenemez” olarak tanımlanan mevcut firmware güncellemelerini kurar. NETAŞ NCS' in görüşüne göre, bu güncellemeler, kapsanan ürünü çalışma durumuna getirmek veya NETAŞ NCS tarafından desteklenebilirliğini korumak için gerekli olabilir. Talep üzerine, NETAŞ NCS destek saatleri içinde, kapsanan donanım ürünleri için “müşteri tarafından yüklenemez” olarak tanımlanan kritik firmware güncellemelerini kurar. Kritik firmware güncellemeleri, NETAŞ NCS ürün yönetimi tarafından hemen kurulması önerilen mühendislik iyileştirmeleri güncellemeleridir. <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Yedek Parçalar ve Malzemeler	<p>NETAŞ NCS Destek, kapsanan donanım ürünlerinin çalışma durumunu korumak için gerekli olan NETAŞ NCS tarafından desteklenen yedek parçaları ve malzemeleri sağlar. Bu, ürünlerin çalışabilirliğini ve desteklenebilirliğini garanti etmek için NETAŞ NCS tarafından gerekli görülen mevcut mühendislik iyileştirmeleri için kullanılan parçaları ve malzemeleri de içerir.</p>
Seçilen Ürünler için Donanım Yazılımı Güncellemeleri	<p>Müşterilere, bu hizmet kapsamındaki donanım ürünleri için firmware güncellemelerini indirme, kurma ve kullanma erişimi sağlanır, bu erişim NETAŞ' ın geçerli standart satış şartlarındaki tüm lisans kısıtlamalarına tabidir.</p> <p>Firmware tabanlı yazılım ürünleri (ayrı bir yazılım lisans ürünü satın alarak etkinleştirilen firmware özellikleri) lisansına sahip müşterilerin, ilgili firmware güncellemelerini almak, indirmek, kurmak ve kullanmak için, mevcutsa, firmware tabanlı yazılım ürünleri için aktif bir NETAŞ servis anlaşmasına da sahip olmaları gerekir.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Destek İş Birliği	<p>Destek İş Birliği ve Yardım İş Birliği, NETAŞ NCS Destek Hizmeti tarafından kapsanan donanımla çalışan seçilmiş bağımsız yazılım sağlayıcıları (ISV) yazılımları için elektronik veya telefon destek sağlar (hizmet kapsam saatleri içinde). Destek İş Birliği ve Yardım İş Birliği, bu yazılım NETAŞ NCS desteği altında olmadığında geçerlidir. ISV yazılımı NETAŞ NCS Destek Hizmeti tarafından kapsanıyorsa, destek bu belgenin Yazılım destek kısmında açıklandığı şekilde sağlanır. Destek İş Birliği ve Yardım İş Birliği ayrı özelliklerdir; ancak Destek İş Birliği, Yardım İş Birliği için</p>

	<p>uygun olan tüm ISV ürünlerine uygulanır. Destek İş birliği veya Yardım İş birliği için uygun ISV yazılım ürünlerinin listesini öğrenmek için bir NETAŞ NCS Destek Uzmanına başvurabilir veya NETAŞ NCS Destek portal' ını ziyaret edebilirsiniz.</p> <p>Destek İş birliği, NETAŞ NCS' in sorunları araştırıp çözmeye çalıştığı seçilmiş ISV yazılım ürünleri için sağlanır ve Müşteri, NETAŞ NCS Destek tarafından sağlanan veya bilinen çözümleri uygulamaları için yönlendirilir. Bazı durumlarda, destek, yazılım güncellemesi veya yamanın kurulumu yoluyla mevcut bir bilinen çözümün iletilmesi ile sınırlı olabilir ve Müşteri, bilinen çözüme erişim için ilgili yazılım sağlayıcısı ile ek hizmet sözleşmeleri gerektiren güncellemeler veya yamalar için mevcut kaynaklara yönlendirilecektir.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal' ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i></p>
Yardım İş birliği	<p>Eğer NETAŞ NCS, NETAŞ NCS ürününün sorunun kaynağı olmadığını belirler ancak sorunun seçilen ISV yazılımıyla ilgili olabileceğini düşünürse, NETAŞ NCS Destek, müşteri talebi üzerine İşbirlikçi Yardım başlatacaktır. İşbirlikçi Yardım yalnızca müşteri, seçilen ISV' lerle uygun aktif destek anlaşmalarına sahip olduğunda ve NETAŞ NCS Destek' in müşteri adına ISV ile iletişim kurulabilmesi için gerekli adımları attığında sağlanabilir. NETAŞ NCS Destek, ISV ile iletişime geçer ve müşteriyle ilgili sorunun bilgilerini sağlar. Olay ISV' ye aktarıldıktan sonra, müşterinin sorununu çözüme sorumluluğu ISV' ye geçer ve bu, müşteri ile ISV arasındaki destek anlaşmasının seviyelerine tabidir. ISV ile iletişim kurulduktan sonra, NETAŞ NCS Destek olayını kapatır; ancak, gerekirse müşteri veya ISV, orijinal olay tanımlama numarasını referans göstererek NETAŞ NCS Destek ile destek sorununu devam ettirebilir.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal' ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i></p>

Table 1-4 Yazılım Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları

Yazılım Desteği	<p>Hizmet anlaşması kapsamındaki yazılım ürünleri için, NETAŞ NCS tanımlanabilir ve müşteri tarafından yeniden üretilebilir yazılım ürünü problemlerini çözmek için düzeltici destek sağlar. Ayrıca, yeniden üretmesi zor olan problemleri tanımlamalarına yardımcı olur ve desteklenen yapılandırmalar için sorun giderme ve yapılandırma parametrelerini belirleme konusunda yardım sağlar.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Kurulum Danışmanlık desteği	<p>Sınırlı kurulum danışmanlık desteği sağlanır ve bu destek, müşteri bir yazılım ürününü kurarken zorluk yaşarsa temel danışmanlık yardımıyla sınırlıdır veya bağımsız uygulamaların doğru kurulum yöntemleri ve güncellenmesi hakkında tavsiye verir. Bu tür danışmanlık desteğinin kapsamı, NETAŞ NCS' in takdirine bağlıdır.</p> <p>Bu danışmanlık desteğine dahil olmayanlar şunlardır, ancak bunlarla sınırlı değildir: Tam yazılım paketlerinin indirilmesi veya bir kurulumu baştan sona adım adım gerçekleştirme. Bu hizmetler ek bir ücret karşılığında sunulur ve NETAŞ NCS Teknik Hizmetleri'nden ayrı olarak satın alınabilir.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal' ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i></p>
Yazılım özellikleri ve Operasyonel destek	<p>NETAŞ NCS, ticari olarak mevcut olan bilgileri sağlayarak; mevcut NETAŞ NCS ürün özellikleri, bilinen sorunlar ve mevcut çözümler hakkında bilgi verir. Ayrıca, operasyonel tavsiye ve destek sağlar.</p>
Yazılım ürünü ve Dokümantasyon güncellemeleri	<p>NETAŞ NCS, NETAŞ NCS yazılımına güncellemeler yayınladığında, yazılımın ve referans kılavuzlarının en son revizyonları müşterinin erişimine sunulur. Seçilen üçüncü taraf yazılımlar için, NETAŞ NCS, bu güncellemeler üçüncü taraf tarafından</p>

	<p>mevcut olduğunda yazılım güncellemelerini sağlayabilir veya müşterinin üçüncü taraflardan doğrudan yazılım güncellemelerini nasıl alabileceğine dair talimatlar verebilir. En son yazılım revizyonunu indirmek, kurmak veya çalıştırmak için gereken lisans anahtarı veya erişim kodu ya da bu anahtarı veya kodu nasıl alacağına dair talimatlar da müşteri ile paylaşılır.</p> <p>Çoğu NETAŞ NCS yazılımı ve seçilmiş NETAŞ NCS destekli üçüncü taraf yazılımlar için güncellemeler, NETAŞ NCS Destek hizmetleri portalı aracılığıyla Yazılım Güncellemeleri ve Lisanslama portalı üzerinden sunulur. Yazılım Güncellemeleri, müşterilere yazılım ürünleri ve dokümantasyon güncellemelerini almak ve proaktif bir şekilde yönetmek için elektronik erişim sağlar.</p> <p>Diğer NETAŞ NCS destekli üçüncü taraf yazılımlar için, müşteri güncellemeleri doğrudan sağlayıcının web sitesinden indirmek zorunda kalabilir.</p> <p>Bu hizmet, birden fazla NETAŞ NCS ve/veya üçüncü taraf ürününden oluşan bir çözüm için sağlandığında, yazılım desteği yalnızca NETAŞ NCS tarafından çözüme yönelik sunulan güncellemeler için sağlanacaktır.</p>
Kullanım lisanslı yazılım güncellemeleri	<p>Müşteriler, bu hizmet kapsamında kapsanan her sistem, soket, işlemci, işlemci çekirdeği veya son kullanıcı yazılım lisansı için NETAŞ NCS ürünleri veya NETAŞ NCS destekli üçüncü taraf yazılımlara yönelik kullanım lisanslı yazılım güncellemelerini alırlar, bu durum orijinal NETAŞ NCS veya orijinal üretici yazılım lisans şartlarının izin verdiği şekilde, orijinal yazılım lisansını yasal olarak edinmiş olmaları koşuluyla. Lisans şartları, ilgili yazılım lisansına uygun olarak NETAŞ NCS yazılım lisanslama şartlarında veya geçerli olduğu durumlarda üçüncü taraf yazılım üreticisinin mevcut lisanslama şartlarına göre, bu hizmet kapsamında sağlanan yazılım güncellemeleri ile birlikte gelebilecek ek yazılım lisanslama şartlarını da içerecek şekilde belirtilir.</p> <p>Bazı üçüncü taraf yazılım güncellemeleri, lisans anlaşmaları ve lisans anahtarlarının dağıtımı, ilgili durumlarda, doğrudan üçüncü taraf satıcısı tarafından müşterilere yapılabilir.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>

Table 1-5 Opsiyonel Hizmet Özellikleri ve Açıklamaları

Danışmanlık	<p>Bu özellik, NETAŞ NCS tarafından sağlanan Donanım ve Yazılım ürünleri için kullanılabilir. Bu özellik ile müşterimiz destek, hizmet şartlarını ve koşullarını tanımlayabilir. Eğer NETAŞ NCS Destek Hizmetleri bu şartları karşılıyorsa, bir ücret karşılığında, şartları ve koşulları belirten bir sözleşme yapılacaktır. Sonrasında NETAŞ NCS, sözleşmede belirtilen destek ve hizmetleri sağlayacaktır.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
TMY – Teknik Müşteri Yöneticisi	<p>Müşteri, NETAŞ NCS ürünleri için bir proje yöneticisine ihtiyaç duyarsa, bu özellik destek süresi boyunca projeye bir TMY (Teknik Müşteri Yöneticisi) sağlayacaktır. TMY, müşteri için yetkili iletişim noktası olacaktır</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Kritik Stok	<p>Müşteri, kesintisiz ve garantili hizmetler için NETAŞ NCS Destek deposunda özel yedek parçalara sahip olmayı talep ederse, bu seçenek bu gereksinimi karşılayacaktır.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i></p>

	<p><i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Medya Saklama	<p>Bir donanım arızasında, uygun ürünler için "Medya Saklama" hizmet özelliği seçeneği, disk (disk veya SSD/flash sürücü) üzerinde bulunan hassas veriler nedeniyle teslim etmek istemediğiniz değiştirilmiş arızalı sabit disk veya uygun SSD/flash sürücü bileşenlerini saklamanıza olanak tanır. Kapsanan bir sistemdeki tüm diskler veya uygun SSD/flash sürücüler, Medya Saklama hizmetine dahil olmalıdır.</p> <p><i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>
Donanım Saklama	<p>Bu, "Medya Saklama" hizmetine tamamlayıcı bir hizmettir. Bir donanım arızasında, "Donanım Saklama" hizmeti özelliği seçeneği, NETAŞ tarafından veri saklama yeteneğine sahip olarak belirlenen ek değiştirilmiş bileşenleri (örneğin bellek modülleri) saklamanıza olanak tanır. Kapsanan bir sistemdeki tüm uygun veri saklama yeteneğine sahip bileşenler, kapsamlı arızalı donanım malzeme saklama hizmetine dahil olmalıdır.</p> <p><i>NOT: "Medya Saklama" hizmeti ile birlikte satın alınmalıdır.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, NCS destek hizmetleri portal'ına kayıt ve aktivasyon gerektirir.</i> <i>NOT: Hizmet teslimatları, Gold, Diamond paketleri veya isteğe bağlı ücretli hizmetler gerektirir.</i></p>

Bölüm 2

DESTEK HİZMET PAKETLERİ

Kapsama sürenizden bağımsız olarak, kapsanan donanım veya yazılımla ilgili olaylar, haftanın 7 günü, günde 24 saat telefon veya web portalı aracılığıyla NETAŞ'a bildirilebilir.

NETAŞ, iş ihtiyaçlarına ve hassasiyetlerine uygun olarak NETAŞ NCS Destek Hizmetleri kapsamında dört hizmet seviyesi seçeneği sunmaktadır. Hizmet seviyeleri, aslen donanım, beraberinde de yazılım kapsamını sağlar. Tablo 2-1

Tablo 2-1 Destek Hizmet Paketleri

	Süre	Destek kapsamı	İlk Müdahale Türü	Destek Müdahale Süresi	Yerinde hizmet*	TMY	Yedek Parça	Dedike Yedek parça	Medya Saklama	Donanım Saklama
Bronz	3 year	5x8	Çevrimiçi	Ertesi İş günü	yok	yok	var	no	no	no
	5 year	5x8	Çevrimiçi	Ertesi İş günü	yok	yok	var	no	no	no
	7 year	5x8	Çevrimiçi	Ertesi İş günü	yok	yok	var	no	no	no
Gümüş	3 year	5x8	Çevrimiçi	4 saat	yok	yok	var	no	no	no
	5 year	5x8	Çevrimiçi	4 saat	yok	yok	var	no	no	no
	7 year	5x8	Çevrimiçi	4 saat	yok	yok	var	no	no	no
Altın	3 year	7x24	Yerinde	Ertesi İş günü	var	yok	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel
	5 year	7x24	Yerinde	Ertesi İş günü	var	yok	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel
	7 year	7x24	Yerinde	Ertesi İş günü	var	yok	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel
Elmas	3 year	7x24	Yerinde	2 saat	var	var	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel
	5 year	7x24	Yerinde	2 saat	var	var	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel
	7 year	7x24	Yerinde	2 saat	var	var	var	opsiyonel	opsiyonel	opsiyonel

Bölüm 3

DESTEK HİZMETLERİ DSO' ları

NETAŞ, kurumsal iş ihtiyaçları ve taleplerini karşılamak amacıyla geniş bir destek hizmetleri yelpazesi ve Destek Seviyesi Opsiyonları (DSO) sunar. Tablo 2-1'i kontrol edin.

Bölüm 4

DESTEK HİZMETLERİ KAPSAMI ve KAPSAMA ALANI

NETAŞ hizmet anlaşması kapsamında olan donanım ürünleri için, aksi belirtilmedikçe, ana ürün üzerindeki hizmet, NETAŞ veya yetkili NETAŞ satıcılarından satın alınmış NETAŞ donanım seçeneklerini, ürün içindeki bileşenleri ve NETAŞ tarafından sağlanmış ve destekli ürünleri kapsar. Kapsanan öğeler, ana ürünle aynı hizmet seviyesinde desteklenir. Tehlikeli maddeler ve bataryalar, kendi garanti şart ve koşulları altında ayrı olarak kapsanır ve geçerli garanti süresi ile sınırlıdır. Ayrı kapsama gerektiren bileşenler hakkında daha fazla bilgi almak için NETAŞ satış ofisi veya NETAŞ satış temsilcisi ile iletişime geçin.

Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları, çıkarılabilir medya, bakım kitleri ve diğer malzemeler ile kullanıcı bakımı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu hizmet kapsamında desteklenmez ve sağlanmaz; standart garanti şart ve koşulları sarf malzemeleri ve tüketim parçaları için geçerlidir. Herhangi bir sarf malzemesi veya tüketim parçasının tamiri veya değiştirilmesi müşteri sorumluluğundadır. Bazı istisnalar olabilir; daha fazla bilgi için NETAŞ ile iletişime geçin. Eğer bir tüketim parçası, NETAŞ tarafından kapsama uygun bulunursa, kapsanan tüketim parçasının tamir veya değiştirilmesi için yerinde yanıt süreleri geçerli olmaz.

Bu belgede veya NETAŞ' ın geçerli standart satış şartlarında aksi belirtilmiş olmasına bakılmaksızın, NETAŞ, belirli sunucu ürünleri için, kapsanan ürünün düzgün çalışması için kritik öneme sahip arızalı veya tükenmiş bataryaları kapsar ve değiştirir.

Maksimum desteklenen ömür/maksimum kullanım: Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün kılavuzlarında veya teknik ürün veri sayfasında belirtilmiş maksimum desteklenen ömre ve/veya maksimum kullanım limitine ulaşmış parça ve bileşenler, bu hizmet kapsamında sağlanmaz, tamir edilmez veya değiştirilmez.

Destek hizmetlerinin kapsam alanını kontrol etmek için Tablo 4-1'i inceleyin.

Tablo 4-1 Destek Hizmetleri Kapsama Alanı

NETAŞ GM ofisine olan uzaklık	Yerinde Müdahale Süresi
0–80 km	2 saat
81–160 km	4 saat
161–320 km	8 saat
321–480 km	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcutluk durumuna tabidir.
>480 km	Sipariş sırasında belirlenir ve mevcutluk durumuna tabidir.

Bölüm 5

DONANIM için YERİNDE DESTEK HİZMETİ SINIRLAMALARI

NETAŞ'ın uzaktan çözemediği teknik donanım sorunları için, NETAŞ yetkili bir temsilcisi, kapsanan donanım ürünlerine yerinde teknik destek sağlar ve ürünlerin çalışır duruma getirilmesini sağlar. Yerinde yanıt süresi, ilk destek olayının NETAŞ tarafından donanım sorunu olarak doğrulandığında başlar. Yerinde yanıt süresi, NETAŞ yetkili temsilcisinin lokasyona ulaşmasıyla veya NETAŞ'ın yerinde müdahaleye gerek olmadığına dair açıklaması akabinde olayın kapatılmasıyla sona erer. Yerinde yanıt süresi, hizmetin karşılıklı olarak kabul edilen bir zamana ertelenmesi durumunda veya hizmetin uzaktan teşhis, uzaktan destek veya burada tanımlanan diğer hizmet sunum yöntemleri kullanılarak sağlanabilmesi durumunda geçerli olmayacaktır. Belirli ürünler için, NETAŞ kendi takdirine bağlı olarak bu ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Değiştirilen ürünler yeni veya performans açısından yeni ile eşdeğer işlevselliğe sahip olur. Değiştirilen ürünler de-montaj sonrası NETAŞ'ın mülkiyetine geçer.

Donanım desteği kapsamında sağlanan parçalar, tamamlanmış bir birim değişimi şeklinde olabilir veya yeni ya da performans ve güvenilirlik açısından yeni ile eşdeğer olabilir ve yeni olarak garanti edilir. Değiştirilen parçalar, NETAŞ'ın aksi bir anlaşmaya varmadığı sürece NETAŞ'ın mülkiyetine geçer ve müşteriler uygulanabilecek ücretleri ödemek zorundadır.

Kullanımdan kaldırılmış yedek parça ve bileşenler için bir yükseltme yolu gerekebilir. Kullanımdan kaldırılmış parça veya bileşenler için yapılan yükseltmeler bazı durumlarda müşteriye ek ücretler getirebilir. NETAŞ, müşteriye uygun bir değiştirme önerisinde bulunmak için çalışacaktır.

Tüm bileşenler, yerel destek kapasitelerine bağlı olarak her bölgede mevcut yedek parçalara sahip olmayabilir.

Müşteri, ek ücretler ödemeyi kabul eder eğer:

- ✦ Müşteri, NETAŞ'ın tan müşteri tarafından kurulabilir firmware veya yazılım güncellemeleri veya yamalarının kurulmasını talep ederse, ek ücretler ödemeyi kabul eder.
- ✦ Müşteri, seçilen hizmet kapsamı pencereleri dışında hizmet dışı kapsama katılımı veya planlı etkileşim talep ederse, ek ücretler ödemeyi kabul eder.

NETAŞ tarafından Müşteri'nin talebi üzerine gerçekleştirilen ve satın alınan destek kapsamında yer almayan ek hizmetler, hizmetin yapıldığı Türkiye bölgesindeki geçerli yayımlanmış hizmet tarifeleri üzerinden ücretlendirilir.

Bir ürünün desteği sona ererse, NETAŞ desteği yeniden sağlamak için ek ücretler talep edebilir veya destek kapsamını sağlamak için belirli donanım veya yazılım güncellemeleri gerektirebilir.

NETAŞ tarafından gerçekleştirilmeyen herhangi bir yer değiştirme durumunda, destek kapsamındaki ürünlerin yer değiştirilmesi için ek yeniden sertifikasyon ücretleri ve sürekli destek ücretleri uygulanabilir. Yer değiştirmeden sonra desteğe başlamak için NETAŞ'a makul bir önceden bildirimde bulunulması gerekebilir. Ürünler için, yer değiştirme aynı zamanda bu ürünler için geçerli olan lisans şartlarına tabidir.

NETAŞ, verilen geçici birimler üzerindeki mülkiyeti korur. Müşteriler, NETAŞ'ın donanım destek veya garanti hizmetleri kapsamında takdirine bağlı olarak sağladığı geçici birimlerin kaybı veya hasarı riskini üstlenir ve bu birimler, ödünç verme süresi sonunda NETAŞ'a herhangi bir ipotek veya yükümlülük olmadan iade edilmelidir.

6.1 Donanım Değişim Hizmeti

Seçilen NETAŞ NCS sunucu ürünleri için, NETAŞ, kendi takdirine bağlı olarak, müşterilerin yerinde destek yerine seçebileceği Değişim hizmet seviyeleri sunabilir. Donanım Değişim Servisi, belirtilen bir süre içinde müşterinin konumuna nakliye ücreti ödenmeden teslim edilen bir yedek ürün veya parça sağlar. Yedek ürünler veya parçalar yeni ya da performans olarak yeniye eşdeğer olacaktır.

NETAŞ, kapsanan donanım ürününü işletim koşullarında tutmak için gerekli olan desteklenen yedek parçaları ve malzemeleri sağlayacaktır; bu, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için gereken parçaları ve malzemeleri de içerir.

NETAŞ, donanım değişim hizmet seviyesi kapsamında sipariş edilen parçanın, arızalı parçanın alınmasından önce sevk edileceğini veya teslim edileceğini onaylayacaktır. Müşteri, yedek ürün veya parçayı teslim aldıktan sonra en fazla on (10) iş günü içinde arızalı ürünü veya parçaları NETAŞ' a teslim etmeli veya göndermelidir ve NETAŞ' a gönderimi kanıtlayan ön ödemeli bir sigorta makbuzu almalı, bu makbuzu NETAŞ' a gönderim kanıtı olarak saklamalıdır.

Değiştirilen ürün de-montaj işlemi sonrasında NETAŞ' in mülkü haline gelir. Değiştirilen parçaları saklamak, de-manyetik hale getirmek (degauss) veya fiziksel olarak yok etmek isteyen müşterilerin, saklama hizmetleri satın alması gerekir; aksi halde bu müşteriler, yedek üniteler için faturalanacak ve ödemekle yükümlü olacaktır.

Arızalı ürün veya parça, müşteri tarafından yedek ürün alındıktan sonra en geç 10 iş günü içinde NETAŞ' in servis personeline veya temsilcisine teslim edilmezse veya NETAŞ tarafından alınmazsa, müşteri yedek ürünün liste fiyatını ödemekle yükümlü olacaktır.

Tüketim malzemeleri, ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla çıkarılabilir medya, müşteri tarafından değiştirilebilen piller, bakım kitleri ve diğer malzemeler, ayrıca kullanıcı bakımı, bu hizmet kapsamında değildir:

- ✦ Üretimi durdurulan yedek parçalar ve bileşenler için yükseltme yolu gerekli olabilir. Üretimi durdurulan parça veya bileşenlere yönelik yükseltmeler bazı durumlarda Müşteriye ek ücret ödenmesine neden olabilir. NETAŞ, değişimi yapılacak parçayı ya da yenisini önermek için Müşteriyle birlikte çalışacaktır.

NETAŞ, hizmet paketi fiyatlarının ötesinde yapılması gereken ek çalışmalar için, müşteri tarafından karşılanmayan hizmet ön koşulları veya diğer gereksinimler nedeniyle ortaya çıkabilecek her türlü ek iş için zaman ve malzeme bazında ücret talep etme hakkını saklı tutar. Ayrıca, yerinde destek talep eden müşteriler ek maliyete katlanacak ve destek talebi NETAŞ' in uygunluğuna bağlı olacaktır.

6.2 Medya ve Donanım Saklama Hizmeti

“Medya Saklama” ve “Donanım Saklama” hizmet seçenekleri, yerinde hizmet seviyeleri için mevcuttur ve yalnızca NETAŞ tarafından arıza nedeniyle değiştirilen ve uygun görülen veri saklama bileşenlerine uygulanır. Bu seçenekler, Değişim hizmet seviyelerine veya arızalanmamış veri saklama bileşenlerinin değişimine

uygulanmaz. Bu hizmet özellikleri altında saklanabilecek bileşenler dokümanda belirtilmiştir. Lütfen Tablo 6.2'yi kontrol edin.

NETAŞ tarafından tüketim malzemeleri olarak belirtilmiş ve/veya üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün kılavuzlarında veya teknik veri sayfasında belirtilen maksimum desteklenen ömür ve/veya maksimum kullanım sınırına ulaşmış veri saklama bileşenleri bu hizmet kapsamında değildir.

Medya Saklama- **MS** service and Donanım Saklama- **DS** ayrı bir kapsam gerektirdiği belirtilen seçenekler için hizmet kapsamı, mevcutsa, ayrı olarak yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır. Bu hizmet/hizmetler sadece aktif bir Netaş destek hizmeti varken ya da bir NETAŞ destek hizmeti ile beraber alınabilir.

MS hizmeti ve **DS** hizmeti kapsamında olan veri saklama bileşenlerinin arıza oranları sürekli olarak izlenir ve NETAŞ, müşterilerin Medya Saklama ve Donanım Saklama hizmet özellik seçeneklerini aşırı şekilde kullandığını makul bir şekilde değerlendirirse, bu hizmeti 30 gün önceden bildirimde bulunarak iptal etme hakkını saklı tutar (örneğin, arızalı veri saklama bileşenlerinin değiştirilme sıklığı, ilgili sistemin standart arıza oranlarını önemli ölçüde aşıyorsa).

Müşteriler, **MS** ve/veya **DS** hizmet özellik seçenekleri kapsamında olan onarım parçalarını saklamayı seçerse, bu parçaların saklanmasıyla ilgili sorumluluk kendilerine aittir. Bu sorumluluk şunları içerebilir:

- ✦ Destek hizmeti sırasında kapsam dahilindeki NETAŞ tarafından değiştirilen veri saklama bileşenlerini saklamak
- ✦ Saklanan bileşende bulunan herhangi bir müşteri hassas verisinin yok edildiğinden veya güvenli bir şekilde saklandığından emin olmak
- ✦ Arızalı veri saklama bileşenini saklamak, Saklanan her bir bileşen için NETAŞ' a seri numarası gibi kimlik bilgilerini sağlamak üzere yetkili bir temsilcinin hazır bulunmasını sağlamak, yedek bileşeni kabul etmek ve NETAŞ' ın talebi üzerine, veri saklama bileşeninin değiştirildiğini ve saklandığını kabul eden bir belgeyi doldurmak (değişen ve saklanan parçaların seri no bilgilerini içerecek şekilde)
- ✦ Saklanan veri saklama bileşenini yok etmek ve/veya yeniden kullanılmasını engellemek
- ✦ Tüm saklanan veri saklama bileşenlerini ilgili çevre yasaları ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek

NETAŞ tarafından müşterilere ödünç, kiralık veya lease (kiralanmış) ürünler olarak sağlanan veri saklama bileşenleri için, destek süresi sona erdiğinde veya NETAŞ ile olan sözleşme sona erdiğinde müşteriler, yedek bileşenleri derhal geri iade etmelidir. Müşteri, bu tür ödünç alınmış, kiralık veya lease (kiralanmış) bileşenleri veya ürünleri NETAŞ' a geri iade etmeden önce tüm hassas verileri kaldırmaktan tamamen sorumludur ve NETAŞ, bu bileşenlerde kalan hassas verilerin gizliliği veya mahremiyeti ile ilgili herhangi bir sorumluluk taşımaz.

Tablo 6-2 Medya ve Donanım Saklama Hizmet Özellikleri

Özellikler	NETAŞ Medya Saklama	NETAŞ Donanım Saklama
Destek paketlerine ek olarak satın alınabilir	X	X
3, 4 ve 5 yıl seçenekleri vardır	X	X
Sabit disk sürücülerini elinde tutmana izin verir	X	X
Bellek veya veri depolayabilen herhangi bir ürünü kapsar		X
Bellek, I/O kartları, ağ kartları, denetleyiciler, ağ cihazları, CPU ve sistem kartları gibi tüm veri saklama bileşenlerini elinizde tutmanıza olanak tanır.		X
Yerinde operasyonel destek hizmetleri için veri güvenliğini artırır	X	X

Bölüm 7

YAZILIM DESTEĞİ

Yazılım güncellemeleri, tüm yazılım ürünleri için mevcut değildir. Bazı ürünler için yazılım güncellemeleri yalnızca küçük iyileştirilmiş özellikler içerir. Yeni yazılım sürümleri ayrı olarak satın alınmalıdır.

Bu hizmeti satın almak için müşterilerin, destek anlaşması kapsamı başladığında mevcut bir desteklenen yazılım sürümünü kullanmak için uygun bir lisansa sahip olmaları gerekir; aksi takdirde, ürünü hizmet uygunluğuna getirmek için ek ücretler uygulanabilir.

Müşteri şunları yapmalıdır:

- ✦ **Kayıt ve Erişim:** NETAŞ veya üçüncü taraf satıcının elektronik tesisini kullanmak için kayıt yaptırma sorumluluğunu üstlenmelidir. Bilgiye erişim veya ürün bilgisi almak için gerekli kayıt bilgileri NETAŞ tarafından sağlanır; ayrıca, bazı ürünler için müşteri, elektronik tesisin kullanımına ilişkin satıcıya özgü şartları kabul etmek zorunda olabilir.
- ✦ **Lisans Bilgileri:** Tüm orijinal yazılım lisanslarını, lisans anlaşmalarını, lisans anahtarlarını ve abonelik hizmeti kayıt bilgilerini saklamalı ve NETAŞ'ın talebi üzerine sağlamalıdır.
- ✦ **Güncellemeler ve Eski Modellik Uyarıları:** NETAŞ' a ait özel hizmet araçlarından veya NETAŞ Destek portal'ından alınan yazılım ürün güncellemeleri ve eski model bildirimlerine göre hareket etme sorumluluğunu üstlenmelidir.
- ✦ **Yazılım Lisans Kullanımı:** Tüm yazılım ürünlerini, müşterinin ön koşul olarak sahip olduğu mevcut NETAŞ yazılım lisans şartlarına veya geçerli olduğunda üçüncü taraf yazılım üreticisinin mevcut lisans şartlarına uygun olarak kullanılmalıdır. Ayrıca, bu hizmet kapsamında sağlanan yazılım güncellemeleri ile birlikte gelebilecek veya mevcut olan ek yazılım lisans şartlarına da uymalıdır.

NETAŞ tarafından yazılı olarak aksi belirtilmediği ve NETAŞ yazılımı tarafından sağlanmayan teklifler için, NETAŞ yalnızca mevcut sürüm ve hemen önceki sürüm için destek sağlar. Bu destek, NETAŞ yazılımının belirtilen sürüm seviyesindeki NETAŞ tarafından belirtilen konfigürasyonlarda bulunan donanım veya yazılım ile kullanılması şartıyla geçerlidir. Sürüm, yeni özellikler, iyileştirmeler ve/veya bakım güncellemeleri içeren bir yazılım sürümünü veya belirli yazılımlar için, bir dizi revizyonun tek bir bütün olarak paketlenmesi ve müşterilerimize sunulan bir sürümü ifade eder.

Müşteriler, NETAŞ yazılım ürünleri için mevcut ürün desteği satın alabilirler ancak yalnızca bu ürünler için uygun bir NETAŞ lisansına sahip olduklarını kanıtlayabilmeleri şartıyla. Müşteriler, NETAŞ tarafından yetkilendirilmedikçe ürünleri değiştiremez veya modifiye edemezler. NETAŞ Destek veya garanti kapsamında sağlanan veya başka bir şekilde sunulan yazılım ve donanım güncellemeleri (Güncellemeler) üzerinde kullanım hakkı, müşterilerin temel ürüne sahip olma lisansları ile örtüşür.

Ancak, bunun yanı sıra müşteriler şunları da yapmalıdır:

- ✦ **Üçüncü Tarafalara Hizmet Sağlama:** Güncellemeleri üçüncü taraflara hizmet sağlamak amacıyla kullanamazlar.
- ✦ **Kopyalama ve Dağıtım:** Güncellemeleri kopyalayıp dağıtamaz, yeniden satamaz veya üçüncü taraflara alt lisans veremezler.
- ✦ **Açık veya Dağıtılmış Ağda Yayınlama:** Güncellemeleri kopyalayıp açık veya dışı açık bir ağda yayınlamazlar. Bu, NETAŞ tarafından desteklenmeyen ürünler için güncellemeleri kopyalayamayacakları anlamına gelir.

- ✦ **Intranet Erişimi:** Güncellemelere intranet üzerinden erişime izin veremezler, erişim yetkili kullanıcılarla sınırlı olmalıdır.
- ✦ **Desteklenmeyen Cihazlarda Dağıtım:** NETAŞ tarafından desteklenmeyen cihazlarda güncellemelerin kopyalarını yapıp dağıtamazlar.
- ✦ **Arşiv ve Temel Kullanım:** Güncellemelerin yalnızca bir kopyasını arşivleme amacıyla veya yetkili kullanımın temel bir adımı olarak yapabilirler.
- ✦ **Değişiklik ve Türev Çalışmalar:** Güncellemeleri değiştiremez, tersine mühendislik yapamaz, ayrıştıramaz, şifrelerini çözemez, kaynak koda dönüştürme (decompile) edemez veya türev çalışmalar oluşturamazlar. Eğer yasa gereği böyle bir hakkınız varsa, bu tür değişiklikleri yapmadan önce NETAŞ' a yazılı olarak bilgi vermelisiniz.
- ✦ **Dokümantasyon Kopyaları:** Dokümantasyon güncellemelerinin kopyalarını yalnızca bu ürünler için kopyalama hakkını satın aldıysanız yapabilirsiniz. Kopyalar, uygun NETAŞ ticari markası ve telif hakkı bildirimlerini içermelidir.

Müşteriler, üçüncü bir tarafı yetkilendirip güncellemeleri kendi adlarına, hakları doğrultusunda indirmeleri için yetki verirlerse, müşteriler, temsilcilerinin NETAŞ ile yaptıkları sözleşmenin şartlarına, yukarıda belirtilen lisans koşulları da dahil olmak üzere, tamamen ve kesin olarak sorumlu olacaktır. Ayrıca, üçüncü tarafın böyle bir erişime izin verebilmesi için tüm tarafların NETAŞ acentelik anlaşmasını imzalaması gerekmektedir.

Müşteriler, bu şartlara uymadıkları takdirde, NETAŞ yazılı bildirimde bulunarak Güncellemeleri kullanma lisansını sona erdirmeye hakkını saklı tutar.

Bölüm 8

DESTEK HİZMETLERİ İÇİN GENEL HÜKÜMLER ve İSTİSNALAR

Müşteri, aksi belirtilmedikçe, NETAŞ' in bu hizmetleri sunmak için dış organizasyonlardan kaynak kullanabileceğini kabul eder ve onaylar. NETAŞ, Türkiye'de yetkilendirilmiş hizmet sunum ortağını kullanabilir.

Bazı teklifler, özellikler ve kapsam (ve ilgili ürünler) tüm bölgelerde mevcut olmayabilir. Ayrıca, geçerli NETAŞ kapsam bölgeleri dışında sağlanan destek, seyahat ücretlerine, daha uzun yanıt sürelerine, azaltılmış onarım veya bakım taahhütlerine ve azaltılmış destek saatlerine tabi olabilir.

NETAŞ' in takdirine bağlı olarak, hizmetler uzaktan teşhis ve destek, yerinde sağlanan hizmetler ve diğer hizmet sunum yöntemlerinin kombinasyonu kullanılarak sağlanacaktır. Diğer hizmet sunum yöntemleri, müşteri tarafından değiştirilebilen bazı sabit disk sürücüler ve NETAŞ tarafından MDU parçaları olarak sınıflandırılan diğer parçalar gibi parçaların servis yetkilisi ile ya da kurye ile teslim edilmesi veya tüm bir yedek ürünün teslim edilmesini içerebilir. NETAŞ, etkili ve zamanında müşteri desteği sağlamak için gereken uygun teslimat yöntemini belirler.

NETAŞ, müşterilerden belirli donanım ve/veya yazılım sistemleri ile ağ teşhis ve bakım programlarını (özel hizmet araçları) kullanmalarını isteyebilir; ayrıca sistemlerinin bir parçası olarak dahil edilebilecek bazı teşhis araçlarını da kullanmaları gerekebilir. Özel hizmet araçları, NETAŞ' a ait tek ve münhasır mülktür ve mevcut haliyle sağlanır. Özel hizmet araçları sistemlerde veya sitelerde bulunabilir. Müşteriler, yalnızca geçerli destek kapsamı süresince ve yalnızca NETAŞ' in izin verdiği şekilde kullanabilirler ve özel hizmet araçlarını satamaz, devredemez,

rehin veremez veya herhangi bir şekilde yükleyemezler. Destek sona erdiğinde, müşteriler özel hizmet araçlarını iade etmeli veya NETAŞ'ın bu araçları kaldırmasına izin vermelidir.

Bazı hizmet özellikleri müşterilerden aşağıdakileri de yapmalarını isteyebilir:

- ✦ **Özel Araçları Kullanma:** NETAŞ'ın özel hizmet araçlarını müşterilerin sistemlerinde veya sitelerinde bulundurmasına izin vermek ve NETAŞ'a bu araçların çalıştırılmasında yardımcı olmak.
- ✦ **Kurulum:** Özel hizmet araçlarını kurmak, gerekli güncellemeleri ve yamanın yüklenmesini dahil etmek
- ✦ **Elektronik Veri Transferi:** Yazılım tarafından tanımlanan olayları NETAŞ'a bildirmek için elektronik veri transfer yeteneğini kullanmak
- ✦ **Uzak Bağlantı Donanımı:** Gerekirse, uzaktan teşhis hizmeti sunan sistemler için NETAŞ tarafından belirtilen uzak bağlantı donanımını satın almak
- ✦ **Onaylı İletişim Hattı:** Onaylı bir iletişim hattı aracılığıyla uzaktan bağlantı sağlamak

Müşteriler, özel hizmet araçlarını değiştiremez, tersine mühendislik yapamaz, ayrıştırılamaz, şifrelerini çözemez, kaynak koda dönüştürme (decompile) yapamaz veya türev çalışmalar oluşturamazlar. Eğer müşterilerin yasa gereği böyle bir hakkı varsa, bu tür değişiklikleri yapmadan önce NETAŞ'a yazılı olarak bilgi vermeleri gerekir. Müşteriler, bu hizmetler kapsamında kapsanacak herhangi bir temel yazılım için uygun bir lisansa sahip olmalıdır.

NETAŞ'ın bu hizmeti sunma yeteneği, müşterinin NETAŞ ile tam ve zamanında iş birliği yapmasına, ayrıca müşterinin NETAŞ'a sağladığı bilgilerin ve verilerin doğruluğu ve tamlığına bağlıdır.

Müşteriler belirtilen müşteri sorumluluklarını yerine getirmediğinde, NETAŞ'ın takdirine bağlı olarak, NETAŞ veya NETAŞ tarafından yetkilendirilmiş hizmet sağlayıcı şunları yapabilir;

- i) Hizmetleri tanımlandığı şekilde sağlamakla yükümlü olmayabilir veya
- ii) Bu hizmeti geçerli zaman ve malzeme ücretleriyle kendi masraflarıyla yerine getirebilir.

NETAŞ, bu şartlara uyumu doğrulamak amacıyla müşterinin kurulu altyapısını denetleme hakkını saklı tutar. Makul bir bildirimde bulunarak, NETAŞ normal çalışma saatlerinde (denetçi maliyetleri NETAŞ'ın masraflarıyla karşılanarak) bir denetim gerçekleştirebilir. Eğer bir yazılım lisans denetimi eksik ödemeleri ortaya çıkarırsa, müşteriler bu eksik ödemeleri NETAŞ'a ödeyecektir. Eğer tespit edilen eksik ödemeler sözleşme bedelinin %5'ini aşarsa, müşteriler denetçi maliyetlerini NETAŞ'a geri ödeyecektir.

NETAŞ, tüm destek olaylarının nihai çözümünü belirleme hakkını saklı tutar.

Bu hizmetin kapsamı dışında kalan faaliyetler, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere şunlardır:

- ✦ **Sistem Düzeltmeleri:** NETAŞ tarafından sağlanan herhangi bir sistem düzeltmesi, onarım, yamanın veya değişikliğin uygulanmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- ✦ **Yetkisiz Müdahaleler:** NETAŞ'ın görüşüne göre, üçüncü taraf personelin donanım, yazılım veya donanım yazılımı (firmware)'ni kurma, onarma, bakım yapma veya değiştirme amacıyla yaptığı yetkisiz girişimlerden kaynaklanan hizmetler.
- ✦ **Uygulama Testleri:** Müşterinin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu operasyonel uygulama testleri veya ek testler.
- ✦ **Yanlış Kullanım:** NETAŞ'ın görüşüne göre, ürünlerin veya ekipmanların yanlış kullanımından veya muamelesinden kaynaklanan hizmetler.
- ✦ **Önleme Eylemleri:** NETAŞ tarafından daha önce tavsiye edilen önleme eylemlerinin alınmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- ✦ **Yedekleme ve Kurtarma:** İşletim sistemi, diğer yazılımlar ve verilerin yedeklenmesi ve kurtarılması.
- ✦ **Firmware ve Yazılım Güncellemeleri:** Müşteri tarafından kurulabilen firmware ve/veya yazılım güncellemelerinin kurulumu.

- ✦ **Bağlantı ve Uyumluluk Sorunları:** Bağlantı veya uyumluluk problemleri için sorun giderme.
- ✦ **Ağ ile İlgili Sorunlar:** Ağ ile ilgili problemler için destek.
- ✦ **Performans Optimizasyonu:** Mimarinin optimizasyonu, performans ayarı ve performansla ilgili sorunlar.
- ✦ **Standart Dışı Kullanım:** NETAŞ donanımının veya yazılımının standart dışı kullanımı veya NETAŞ tavsiyelerine aykırı kullanımı.
- ✦ **Üçüncü Taraf Donanım ve Yazılım:** İşbirlikçi Destek ve İşbirlikçi Yardımda belirtilmedikçe, NETAŞ ürününe bağlı veya bağlanan üçüncü taraf donanım veya yazılımın desteklenmesi.
- ✦ **Teknik Eğitim:** NETAŞ ürünlerini yönetmek veya işletmek için gerekli olan teknik kavramların (sanallaştırma dahil) resmi veya gayri resmi eğitimi.
- ✦ **Belirtilmemiş Hizmetler:** Bu belgede açıkça belirtilmemiş olan herhangi bir hizmet.

Genel teknik rehberlik, belirli bir müşteri ortamı veya dağıtımına özgü konfigürasyonlar ile bağımlılık içermeyen NETAŞ ürünleri için genel kullanım, teknik ve NETAŞ en iyi uygulama tavsiyeleri ile sınırlıdır. Müşterinin benzersiz uygulama gereksinimlerine uygun özel tavsiyeler bu hizmetlerin kapsamı dışındadır ve ayrı olarak satın alınabilir.

NETAŞ, firmware güncellemelerini müşteri tarafından kurulabilir veya müşteri tarafından kurulamaz olarak belirler. Güncellemelerin bu tanımlamaları ürün ve/veya güncelleme özgüdür. Daha fazla bilgi için ürün hizmet ve bakım kılavuzlarına ve firmware güncelleme sürüm notlarına bakınız.

Donanım, firmware ve yazılım arasındaki bağımlılıklar nedeniyle karmaşık çözümlerin entegre doğası nedeniyle, NETAŞ müşterilere donanım yazılımı, sürücü ve yazılım güncellemelerini ayrı olarak satın almalarını önerir. Müşteriler tarafından yapılan firmware güncellemeleri müşteri riskindedir ve güncelleme süreci veya güncellemeden kaynaklanan sorunlarla ilgili yardım, NETAŞ' ın zaman ve malzeme ücretlerine tabidir. Daha fazla bilgi için, yerel bir NETAŞ satış ofisi veya NETAŞ satış temsilcisi ile iletişime geçebilirsiniz.

Müşteriler, NETAŞ' ın talebi üzerine ve ek bir ücret ödemeksizin ürünleri operasyonu, desteklenebilirliği ve güvenilirliği artırmak veya yasal gereksinimleri karşılamak amacıyla değiştirmesine izin verecektir.

Müşteri, kendi özel ve gizli bilgilerinin güvenliğinden sorumludur. Müşteri, onarım süreci kapsamında NETAŞ' a iade edilebilecek ürünlerden verileri düzgün bir şekilde temizleme veya kaldırma sorumluluğunu üstlenir; böylece müşteri verilerinin korunması sağlanır.

Bölüm 9

DESTEK HİZMETLERİ İÇİN MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI

Donanım ürünlerinin destek kapsamına alınabilmesi için, NETAŞ tarafından makul bir şekilde belirlenen iyi çalışma koşullarında olması gerekmektedir. Müşteriler ayrıca, destek kapsamında olan NETAŞ ürünlerini en son NETAŞ tarafından belirtilen konfigürasyon ve revizyon seviyelerinde tutmalıdır.

Eğer NETAŞ tarafından gerekli görülürse, müşteri veya NETAŞ tarafından yetkilendirilmiş temsilci, bu hizmetin satın alınmasından itibaren 30 gün içinde donanım ürününü destek kapsamına almak için NETAŞ tarafından sağlanan belgelerdeki kayıt talimatlarını kullanarak veya NETAŞ tarafından verilen diğer talimatlara uygun olarak etkinleştirmelidir.

Kapalı bir ürünün yerinin değişmesi durumunda, aktivasyon ve kayıt (veya mevcut NETAŞ kaydına uygun düzenleme) değişiklikten itibaren 10 gün içinde gerçekleştirilmelidir.

Müşteriler, NETAŞ destek sağlarken yetkilendirilmiş bir temsilcinin lokasyonda bulunmasını sağlayacaktır. Müşteri, destek hizmeti sağlanmadan önce destek kapsamındaki ürünlerin NETAŞ yetkilendirilmiş temsilcisine tamamen ve serbest bir şekilde erişilebilir olmasını sağlamalıdır. Müşteri, fiziksel erişimi engellenmiş ürünleri kaldırmak ve desteklenen ürünlerin ek araç veya ekipman kullanımı gerektirmeden doğrudan erişilebilir olmasını sağlamakla yükümlüdür; ayrıca NETAŞ yetkilendirilmiş temsilcisini herhangi bir sağlık veya güvenlik tehlikesine maruz bırakmamalıdır.

Müşteriler, NETAŞ' a destek kapsamındaki ürünlere erişim sağlamalı ve eğer uygulanabilir ise, ürünlerin makul bir mesafesinde yeterli çalışma alanı ve tesisler sağlamalı; ürünlerin servis edilmesi için NETAŞ tarafından makul şekilde gerekli görülen bilgi, müşteri kaynakları ve tesislere erişim ve kullanım sağlamalı ve ilgili veri sayfasında tanımlanan diğer erişim gereksinimlerini karşılamalıdır. Müşteriler böyle bir erişimi sağlamazsa ve bu, NETAŞ' ın destek sağlama yeteneğini engellerse, NETAŞ yetkilendirilmiş temsilcisi destek sağlama yükümlülüğünde bulunmayacak ve NETAŞ, destek çağrısı için yayımlanan hizmet ücretlerini müşteriye talep etme hakkına sahip olacaktır. Müşteriler, NETAŞ tarafından destek için uygun olmadığı bildirilen ürünleri kaldırmakla sorumludur, böylece NETAŞ destek sağlayabilir. Destek sağlama, uygun olmayan ürünler nedeniyle daha zor hale gelirse, NETAŞ, ekstra iş için müşterilere yayımlanan hizmet ücretlerini talep edecektir.

Müşteri, kritik müşteri tarafından kurulabilir firmware güncellemelerini, MDU parçalarını ve müşteriye teslim edilen yedek ürünleri zamanında kurmaktan sorumludur.

NETAŞ' ın talebi üzerine, müşteriler NETAŞ' ın uzak çözüm çabalarını desteklemekle yükümlü olacaktır. Müşteriler:

- ✦ Kendi kendine testleri başlatacak ve diğer tanılama araçları ve programlarını yükleyip çalıştıracaktır.
- ✦ Müşteri tarafından kurulabilir yazılım ve firmware güncellemeleri ile yamaları yükleyecektir.
- ✦ NETAŞ' ın Özel Hizmet Araçları aracılığıyla başlatılamayan veri toplama yığın komut dosyalarını (script) NETAŞ adına çalıştıracaktır.
- ✦ NETAŞ' a zamanında ve profesyonel uzak ve yerinde destek sağlamak için gerekli tüm bilgileri zamanında sağlayacak ve NETAŞ' ın destek uygunluk seviyesini belirlemesini sağlayacaktır.
- ✦ NETAŞ tarafından talep edilen diğer makul faaliyetleri gerçekleştirerek NETAŞ' a sorunları tanımlama veya çözme konusunda yardımcı olacaktır.

Müşteriler, destek kapsamındaki donanım ürünlerini, üreticinin işletim kılavuzuna göre sistemle uyumlu kablo ve konektörlerle (uygunsa fiber optik dahil) bağlayacaklardır.

NETAŞ' ın sağladığı herhangi bir öneri, en iyi uygulama veya genel teknik rehberlik, Müşteriden alınan bilgilere dayanarak, Genel Teknik Rehberlik' te belirtilen alanlarda Müşteriye yardımcı olmayı amaçlar ve NETAŞ' ın takdirine bağlı olarak sağlanır. NETAŞ' ın önerilerinin veya en iyi uygulamalarının uygulanması bu hizmetlerin kapsamı dışındadır. NETAŞ' ın önerileri, en iyi uygulamaları ve genel teknik rehberliği genel niteliktedir ve Müşteri tarafından kendi ortamlarına uygunluğunun test edilmesi veya NETAŞ' ın sunduğu ek hizmetler aracılığıyla doğrulanması gerekmektedir.

Müşteriler, kaybolan veya değiştirilen dosyaları, verileri veya programları yeniden yapılandırabilmeleri için destek kapsamındaki ürünlere bağımlı olmayan ayrı bir yedekleme sistemi veya prosedürü bulundurmalıdır.

NETAŞ tarafından talep edilirse, Müşteriler NETAŞ kalıcı bir çözüm üzerinde çalışırken NETAŞ tarafından sağlanan geçici prosedürleri veya geçici çözümleri uygulayacaklardır.

Müşteriler, ürünleri NETAŞ çalışanları veya taşeronları için potansiyel sağlık veya güvenlik riski taşıyan bir ortamda kullanıyorsa, NETAŞ' ı bilgilendirecektir. NETAŞ, Müşterilerden bu ürünleri NETAŞ denetiminde tutmalarını talep edebilir ve bu tür tehlikeler ortadan kaldırılana kadar hizmeti erteleyebilir.

Bölüm 10

TEKNİK HİZMETLER GENEL BAKIŞ

NETAŞ Teknik Hizmetleri, NETAŞ'ın standart teknik hizmetlerinin kapsamının ötesinde görevleri özelleştirmeniz için size esneklik sağlar. Yüksek eğitilmiş teknik hizmet uzmanlarımız, tasarım, uygulama ve platform dağıtımı gibi çeşitli faaliyetlerden konsolidasyon, göç ve proje yönetimine kadar geniş bir yelpazede size yardımcı olabilir.

NETAŞ'ın yaklaşımı, karşılaştığınız teknik zorlukları çözenize yardımcı olmak için kapsamlı analiz, planlama ve hızlı yürütmeye dayanır. Kurumsal müşteriler için birçok başarılı projede kazandığımız geniş deneyimlerden elde edilen kanıtlanmış teknikler ve süreçleri kullanarak, teknik, değişim yönetimi ve proje yönetimi faaliyetlerinin genellikle ilişkilendirildiği maliyet, zaman ve iş risklerini azaltmanıza yardımcı oluruz. Sonuç olarak, iş ihtiyaçlarınızı karşılamanıza yardımcı olacak bir çözüm elde edersiniz.

NETAŞ Teknik Hizmetleri, tüm NETAŞ destek hizmet bulunan ürünler için mevcuttur.

10.1 Teknik Hizmetin Yararları

- ✦ Çözümün çalışır hale gelme sürenizi hızlandırır.
- ✦ BT kaynaklarınızın ana görev ve önceliklerine odaklanmasını sağlar.
- ✦ NETAŞ'ın en iyi uygulamalarını kullanan deneyimli NETAŞ teknik hizmet uzmanlarını devreye alır, IT personelinize çeşitli BT faaliyetlerinde yardımcı olur.
- ✦ Personel eğitimi yükü olmadan uzman beceriler sağlayarak iş riskini ve proje maliyetlerini azaltır.
- ✦ Donanım ve yazılımınızla birlikte satın alındığında, ek destek ve hizmetleri maliyet etkin bir şekilde sağlar.
- ✦ Yüksek deneyime sahip bir teknik hizmet uzmanı tarafından hizmet teslimi sunar.
- ✦ Tasarım, uygulama, konsolidasyon, sistem/veri taşınması, ana bilgisayar kurulumları, proje yönetimi ve yerinde teknik destek gibi geniş bir faaliyet yelpazesini kapsar.
- ✦ Özelleştirilmiş bir çözüm sunar ve özel ihtiyaçlarınıza yönelik çözümler sağlar.

10.2 Teknik Hizmet Sınırlamaları

Bu hizmetten hariç tutulmuş faaliyetler şunlardır, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- ✦ Üçüncü taraf bakım sözleşmesi kapsamındaki donanımda hizmet dağıtımı.
- ✦ NETAŞ'ın görüşüne göre, NETAŞ dışı personel tarafından donanım, yazılım veya donanım yazılımı'nı kurma, onarma, bakım yapma veya değiştirme gibi yetkisiz girişimlerden kaynaklanan hizmetler.
- ✦ NETAŞ garanti veya NETAŞ destek anlaşması kapsamında olmayan donanımda hizmet dağıtımı.

Bölüm 11

TEKNİK HİZMET SERVİS OPSİYONLARI

NETAŞ size geniş bir teknik hizmet seçenekleri yelpazesi sunmaktadır. Ayrıntılar için Tablo 11-1'e bakınız.

Tablo 11-1 Teknik Hizmet Servis Opsiyonları

Kurulum, Uygulama ve Danışmanlık	
Donanım Başlangıç / Yerinde Hizmet Sunucu Başına	Fiziksel Kurulum, Donanım Başlangıcı, Donanım Yazılımı Güncellemesi
OS Standart Dağıtım / Çevrimiçi	Üreticiye göre standart kurulum
1	Vmware ESXI (sunucu başına)
2	Vmware ESXI cluster (6 sunucuya kadar, ESXI sunucular hariç)
3	Red Hat/Suse Enterprise (sunucu başına)
4	Ubuntu (sunucu başına)
5	Windows (sunucu başına)
6	Windows HyperV (sunucu başına)
7	Windows HyperV cluster (6 sunucuya kadar, HyperV sunucular hariç)
OS özelleştirilmiş kurulum /Çevrimiçi	Müşteri ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş kurulum
1	Vmware ESXI (sunucu başına)
2	Vmware ESXI cluster (6 sunucuya kadar, ESXI sunucular hariç)
3	Red Hat/Suse Enterprise (sunucu başına)
4	Ubuntu (sunucu başına)
5	Windows (sunucu başına)
6	Windows HyperV (sunucu başına)
7	Windows HyperV cluster (6 sunucuya kadar, HyperV sunucular hariç)
OS Standart Dağıtım / Yerinde	Üreticiye göre standart kurulum
1	Vmware ESXI (sunucu başına)
2	Vmware ESXI cluster (6 sunucuya kadar, ESXI sunucular hariç)
3	Red Hat/Suse Enterprise (sunucu başına)
4	Ubuntu (sunucu başına)
5	Windows (sunucu başına)
6	Windows HyperV (sunucu başına)
7	Windows HyperV cluster (6 sunucuya kadar, HyperV sunucular hariç)
OS özelleştirilmiş kurulum /Yerinde	Müşteri ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş kurulum
1	Vmware ESXI (sunucu başına)
2	Vmware ESXI cluster (6 sunucuya kadar, ESXI sunucular hariç)
3	Red Hat/Suse Enterprise (sunucu başına)
4	Ubuntu (sunucu başına)
5	Windows (sunucu başına)
6	Windows HyperV (sunucu başına)
7	Windows HyperV cluster (6 sunucuya kadar, HyperV sunucular hariç)
Danışmanlık	
1	Orta Seviye
2	Yüksek Seviye

Bölüm 12

TEKNİK HİZMETLER için GENEL HÜKÜMLER ve İSTİSNALAR

NETAŞ, hizmet paket fiyatının üzerinde gerçekleşebilecek ek işler için zaman ve malzeme bazında ücret talep etme hakkını saklı tutar. Bu ek işler, hizmet ön koşullarını veya müşteri tarafından karşılanmayan diğer gereksinimleri ele almak için gereken çalışmalar olabilir.

NETAŞ, müşteri hizmetin satın alındığı tarihten itibaren 90 gün içinde planlama ve teslimat sağlamazsa, bu hizmetin fiyatını yeniden belirleme hakkını saklı tutar.

NETAŞ' ın bu hizmeti sunma yeteneği, müşterinin NETAŞ ile tam ve zamanında iş birliğine ve müşteri tarafından sağlanan bilgi ve verilerin doğruluğu ve eksiksizliğine bağlıdır.

Bölüm 13

TEKNİK HİZMETLER için MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI

Müşteri şunları yapacaktır:

- ✦ Satın alma tarihinden itibaren 90 gün içinde bir NETAŞ servis uzmanı ile iletişime geçerek hizmetin teslimatını planlayacaktır.
- ✦ Müşteri adına tüm onayları verecek, bilgi sağlayacak ve NETAŞ servis uzmanının bu hizmeti sunmak için ihtiyaç duyacağı tüm donanım, firmware ve yazılımların mevcut olmasını, yazılım ürünlerinin uygun şekilde lisanslanmış olmasını sağlayacak ve hizmetin teslimatını kolaylaştırmak için NETAŞ' a yardımcı olacak atanmış bir personel belirleyecektir.
- ✦ Hizmetin etkili, verimli ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için NETAŞ' a tüm hizmetin yapılacağı yerlerde uygun erişim sağlayacaktır.
- ✦ Hizmetin teslimi için uygun bir çalışma alanı sağlayacak, dış telefon hattı, güç ve gerekli ağ bağlantıları gibi ihtiyaçları karşılayacaktır.
- ✦ Herhangi bir ön koşul ekipmanı veya malzemeleri sağlayacaktır.
- ✦ Üçüncü taraf bakımında olan ürünlerde (varsa) hizmet dağıtımını NETAŞ ile koordine edecektir.

SÖZLÜK

DS

- Donanım Saklama

DSO

- Destek Seviyesi Opsiyonları

ISV

- Independent Software Vendor / Bağımsız yazılım üreticileri

iSAC

- Integrated Server Administrator Controller

MDU

- Müşteri değiştirilebilir ünite/parça

MS

- Medya Saklama

NCS Support Portal

- NETAŞ NCS Server support portal

TAM

- Technical Account Manager

TMY

- Teknik Müşteri Yöneticisi

YZ

- Yapay Zeka