

## Esri Türkiye Destek Politikası

Sağladığımız hizmetlerin kalitesi, Esri'nin Dünya çapındaki Teknik Destek ağı olan "Global Support" sistemi ve altyapısını kullanarak ölçümlenmekte ve kalitesi bu altyapı aracılığıyla garanti edilmektedir. Kullanıcılarımızla gerçekleştirilen tüm çalışmalar, sisteme daha önceden tanımlanmış ve Esri tarafından da birebir aynı şekilde uygulanan ve dünya standartlarına uygun hizmet kalitesi ölçüm kriterleri yardımıyla takip edilmektedir.

### Destek Politikamız dahilinde bulunan Teknik Destek hizmetlerimizden kimler faydalanabilir?

Esri Türkiye müşterileri tarafından aşağıdakilerden herhangi biri gerçekleştiği takdirde fayda sağlanabilir:

1. Bir (1) senelik Teknik Destek ve Bakımını içeren bir ürünü satın alındığında.
2. Esri Türkiye ile Teknik Destek ve Bakım Anlaşmasını güncellendiğinde.
3. Esri Türkiye tarafından sağlanan deneme sürümlerinin halen geçerli olan kullanım süreleri boyunca.

### Hizmet Saatleri

Resmî tatiller dışında, 09:00-18:00 saatleri arasında hizmetlerimizi sunmaktayız.

### Teknik Destek Hizmetleri neleri kapsamaktadır?

Teknik Destek Hizmetleri aşağıda listelenmiş konuları kapsamaktadır. **Teknik Destek Hizmetlerinin neleri kapsamadığını** incelemek için lütfen [Ek 1](#)'e bakınız.

1. İlan edilmiş uygun bir donanım ve işletim sistemi yapılandırmasında, değişikliğe uğramamış ve ilgili ürün yaşam döngüsüne göre güncel olarak desteklenen bir yazılım sürümündeki tekrarlanarak ispatlanabilir sorunlar.
2. Ürün yaşam döngüsüne göre güncel olarak desteklenen bir yazılımın sürümündeki, Teknik Destek tarafından tekrarlanabilir hatalar.
3. Ürünler ile ilgili, eğer varsa bilinen sorunlar hakkında geçici çözüm önerilerinin paylaşılması.
4. Esri yazılımlarının sistem gereksinimlerinin karşılandığı koşullarda, yazılımların kurulumu, lisanslanması ve konfigürasyonu aşamalarında ortaya çıkabilecek sorunlar.
5. Esri yazılımlarının belgelenmiş özellikleri, kullanım adımları ve konseptleri ile ilgili sorunlar.
6. Esri yazılımlarında ortaya çıkabilecek hatalar ve beklenmedik davranışlar.

### Bir Teknik Destek Bildirimi Nasıl Oluşturulur?

Teknik Destek ile ilgili talebinizi My Esri'den ya da Esri Support'tan oluşturarak bizlere ulaşabilirsiniz.

- My Esri aracılığıyla bildirimde bulunma: <https://my.esri.com/#/support/case>
- Esri Support aracılığıyla bildirimde bulunma: <https://support.esri.com/en/request-case>

Yukarıda belirtilen bu iletişim kanalları aracılığıyla destek taleplerinizi 7 gün 24 saat boyunca paylaşabilirsiniz. Böylelikle bu talepler kayıt altına alınmış olup bir sonraki uygun iş gününde ilgili bir teknik uzmana atanmış olacaktır. Esri Türkiye, ilk giren ilk çıkar kuralına göre oluşan kayıtları yanıtlayacaktır. Taleplerinizi nasıl oluşturabileceğinize dair tüm detayları içeren Blog yazımızı incelemek için lütfen bkz: <https://blog.esriturkey.com.tr/2018/03/02/my-esriden-teknik-destek-talebi-olusturma>

## Cevap Süresi

Teknik Destek Bildirimlerinin oluşturulabileceği iletişim kanalları aracılığıyla kayıt altına alınan taleplere, hedeflediğimiz cevap verme süreleri aşağıdaki tabloda paylaşılmıştır. Belirtilen sürelerin ölçümü, hizmet saatlerimiz içerisinde gerçekleştirilmektedir. Sürenin ölçümü, talebin kayıt altına alındığı andan Esri Türkiye Teknik Destek Analistinin ilk cevap verdiği zamana kadardır.

Önem Derecesi	Kriter	Hedeflenen Cevap Süresi	Hedeflenen Durum Bilgilendirme Süresi
ÖD1 (Kritik)	▪ İş operasyonlarına ciddi bir etkinin olması (Örn: kritik iş süreçlerinin durmuş olması ve geçici bir çözümün olmaması durumu)	Altı (6) iş saati	Esri Türkiye, bildirim kapanana dek her iş günü durum bilgilendirmesi sağlayacaktır.
ÖD2 (Yüksek)	▪ İş operasyonlarına kritik olmayan bir etkinin olması (Örn: İş süreçleri veya veri bakımı verimliliğinin önemli derecede düşmesi) ve kararlı bir geçici çözümün olmaması durumu	Dokuz (9) iş saati	Esri Türkiye, bildirim kapanana dek her iş günü durum bilgilendirmesi sağlayacaktır.
ÖD3 (Orta)	▪ İş operasyonlarına önemi az bir etkinin olması durumu	İki (2) iş günü	Esri Türkiye, bildirim kapanana dek her üç (3) iş gününde bir durum bilgilendirmesi sağlayacaktır.
ÖD4 (Rutin)	▪ İş operasyonlarına küçük ya da hiçbir etkinin olmaması durumu	İki (2) iş günü	Esri Türkiye, bildirim kapanana dek her beş (5) iş gününde bir durum bilgilendirmesi sağlayacaktır.

## Çözüm Süresi

Bildirim kayıt altına alınmasının ardından Esri Türkiye ticari olarak kabul görülebilir emek sarf ederek teknik soruna dair kalıcı ya da geçici çözüm sağlamak için elindeki tüm uygun kaynakları kullanacaktır.

Esri Türkiye'nin hedefi, ilgili teknik soruna kabul edilebilir bir çözüm sağlamak olsa da her bir teknik sorunun çözümünü ya da düzeltilmesini garanti etmez.

## Ek 1: Teknik Destek Hizmetleri neleri kapsamamaktadır?

Teknik Destek Hizmetleri aşağıda listelenmiş konu veya durumları kapsamamaktadır:

1. Esri Türkiye tarafından satışı yapılmamış çözüm ve ürünler.
2. Ürün yaşam döngüsüne göre emekli olmuş bir yazılım hakkındaki sorunlar.

3. Uygun bir donanım ve işletim sistemi yapılandırmasında, değişikliğe uğramamış ve ilgili ürün yaşam döngüsüne göre güncel olarak desteklenen bir yazılım sürümündeki ispatlanamayan ve tekrarlanamayan sorunlar.
4. 3. parti yazılımlarla, donanımlarla ve teknolojilerle ilgili sorun, konu veya talepler.
5. Sistem ve veri tabanı; mimarisi, yönetimi, yapılandırması, performans iyileştirmesi ya da güvenliğinin danışmanlığı konuları.
  - a. Bu konular için lütfen [Esri Türkiye Profesyonel Hizmetler](#) ile iletişime geçiniz.
6. Sistem sağlığı taraması ve kontrolü, kök sorun analizi ve geliştirme veya kullanıcıya özgü yapılandırma hizmetleri ile ilgili konular.
  - a. Bu konular için lütfen [Esri Türkiye Profesyonel Hizmetler](#) ile iletişime geçiniz.
7. Özelleştirilmiş bileşenlerin, uygulamaların, kodun veya modellerin hata ayıklamasını (debugging) içeren konular.
8. Çözümlerin, şablonların, araçların veya Esri yazılımları tarafından desteklenmeyen özelliklerinin özelleştirilmesi.
9. İş akışı tasarımı, veri işleme, veri tasarımı veya yazılım eğitimi.
  - a. Bu konular için lütfen [Esri Türkiye Eğitim Hizmetlerini](#) inceleyiniz ya da [Esri Türkiye Profesyonel Hizmetler](#) ile iletişime geçiniz.
10. Ürünlerin ücretlendirmeleri, lisans anlaşması veya sözleşmesi ile ilgili sorular.
  - a. Bu konular için lütfen [Esri Türkiye Satış Ekibimiz](#) ile iletişime geçin.
11. Esri ürün veya çözümlerine dair en iyi uygulama örneklerinin paylaşımı veya sağlanması.
  - a. Bu konular için lütfen [Esri Türkiye Profesyonel Hizmetler](#) ile iletişime geçiniz.

**Lütfen, aşağıda paylaşılmış noktaları da dikkate alınız:**

1. Kullanıcılarımızın, Teknik Destek Analistlerimiz tarafından paylaşılan tavsiyeyi veya yönlendirmeyi yerine getirebilmek için ilgili ürün hakkında belirli bir deneyime sahip olması beklenir. Ürünler hakkında eğitim sağlanması veya adım adım talimatların paylaşımı, Teknik Destek Hizmetlerinin kapsamı dışındadır.
2. Esri Türkiye Teknik Destek Ekibinin, kullanıcılarımızın sistemlerinde ve çalışma ortamlarında bizzat değişiklik veya işlem yapma yükümlülüğü yoktur.
3. Kullanıcıların talep ve izinlerine istinaden oluşan istisnai durumlarda; kullanıcıya ait sistemlerde ve çalışma ortamlarında Esri Türkiye Teknik Destek Ekibinin bizzat değişiklik veya işlem yapabilir. Böyle bir durum oluştuğunda ise sistemlerin, uygulamaların ve verinin denetimi, yönetimi, yedeklenmesi, korunması, geri yüklenmesi veya ağ performansının sorumluluğu hizmetin verildiği kullanıcıya veya bağlı bulunduğu kuruma aittir. Böyle bir durum yaşandığında Esri Türkiye yükümlülük kabul etmez.
4. Esri Türkiye; müşterilerine sağladığı lisans, çözüm veya hizmetlerin kötüye veya uygunsuz kullanımını tespit ettiği takdirde sağladığı hizmetleri durdurma hakkına sahiptir. Bu durumların tanımı, [Esri Ana Sözleşmesi](#) içerisinde açıklanmıştır.
5. Esri Türkiye Teknik Destek Ekibi, bazı durumlarda genel olarak tavsiyelerde bulunsa da bir kurumun Coğrafi Bilgi Sistemleri stratejisi konusunda tavsiye vermesi, donanım veya 3.parti bir yazılım tavsiyesi vermesi, ürünler hakkında teklif vermesi, ürünler ile ilgili eğitim veya danışmanlık vermesi ve uygulama ya da script geliştirmesi söz konusu değildir.

6. Bu doküman içerisinde yer alan bilgilerin önceden haber verilmeksizin değiştirilme hakkı Esri Türkiye tarafından saklıdır. Güncellenmiş haline Esri Türkiye'nin kurumsal websitesinden erişilebilir.