

# SOVOS

sovos.com

## Sovos Bakım ve Destek Politikası

Şubat 2026 | v 2.0.05

*Arjantin, Avustralya, Brezilya, Şili, Kolombiya, Ekvador, Almanya, Hindistan, Meksika, Hollanda, Peru, Portekiz, İsveç, Türkiye, Birleşik Krallık ve Amerika Birleşik Devletleri*

## İçindekiler

Bölüm 1: Müşteri Destek Erişimi için Gereksinimler .....	2
Bölüm 2: Sınırsız Destek .....	2
Bölüm 3: Belirlenen Destek Kişileri .....	4
Bölüm 4: Desteklenen Diller .....	4
Bölüm 5: Destek Vakası Gönderimi .....	4
Bölüm 6: Müşteri Sorumlulukları .....	7
Bölüm 7: Müşteri Verilerine Erişim .....	9
Bölüm 8: Destek Saatleri .....	9
Bölüm 9: Mevcut Self Servis Hizmetleri .....	10
Bölüm 10: Değişiklik Yönetimi .....	11

## Bölüm 1: Müşteri Destek Erişimi için Gereksinimler

Sovos müşteri desteğine erişim ("Sovos Desteği"), Sovos Müşterilerine, çerçeve sözleşmeleri ve bunlara eklenen ekler, veri sayfaları, sipariş formları ve değişiklikler ("Sözleşme") kapsamında belirtilen süre boyunca, aşağıdaki kriterlere göre sağlanacaktır:

- Müşterinin Sovos ile yürürlükte ve eksiksiz olarak imzalanmış bir Sözleşmesi bulunmaktadır.
- Müşterinin desteklenen ürünleri ve/veya Hizmetleri Sözleşme uyarınca askıya alınmamıştır.
- Sovos'un desteklenen ürünleri ve/veya Hizmetleri, Sözleşme koşullarına uygun biçimde kullanılmakta olup Müşteri bu Sözleşmeyi ihlal etmemiştir.

Sovos, yukarıdaki kriterleri karşılamayan Müşterilere Sovos Desteği erişimi sağlamayı reddedebilir.

Sovos Desteği'ne erişimi olan tüm Müşteriler, bu politikadaki Destek Saatleri bölümünde belirtilen normal çalışma saatlerinde, yürürlükteki Sözleşmelerinde aksi belirtilmedikçe Destek alacaktır.

---

## Bölüm 2: Sınırsız Destek

Sovos Desteği, Sovos'un desteklenen ürünleri ve Hizmetleri için "Sınırsız Destek" sunacaktır. Sovos veya lisans verenlerinden başkası tarafından değiştirilmiş veya tadil edilmiş desteklenen ürünler ve/veya Hizmetler kapsam dışı kalabilir. Sınırsız Destek; tasarlandıkları altyapı ve/veya ortamda çalışan Sovos desteklenen ürünlerinin tüm mevcut ve desteklenen sürümleri için genel teknik ve ürün yardımını kapsar.

Yazılım güncellemeleri ve kurulumlarına yönelik destek, Sınırsız Destek kapsamındadır; ancak Sovos Desteği, Yerinde (On-Premise) yazılım güncellemelerini ve kurulumlarını gerçekleştirmez. Ayrıca Yerinde yazılım güncellemeleri ve kurulumlarına yönelik destek, genel teknik ve ürün yardımıyla sınırlıdır.

### Sınırsız Destek aşağıdakileri kapsamamaktadır:

- Veri içe aktarma, dışa aktarma ve/veya dönüştürme işlemleri (dönüştürme; taşıma, ekleme veya herhangi bir veri dönüşümünü içermektedir).
- Veri girişi, yapılandırma ve/veya bakımı.
- Planlanmamış Yerinde kurulum/dağıtımlar.
- Proje yönetimi, eğitim, özelleştirmeler, yerinde destek ve Sovos Profesyonel Hizmetleri veya Yönetilen Hizmetleri tarafından sunulan hiçbir hizmet.
- Veritabanı düzeyinde destek.
- Bilgisayar donanımı ve ağ sorunları; veya
- Sovos tarafından sağlanmayan herhangi bir sistem veya program (örn. devlet veya yargı alanı web sitelerindeki arızalar).

Belgelerde belirtilenden farklı bir şekilde kullanılan ya da Belgelerde tanımlanandan farklı bir işletim ortamında çalıştırılan Desteklenen Ürünler ile Desteklenen Ürünlerin işlevselliğini önemli ölçüde etkilemeyen tutarsızlıklar Sınırsız Destek kapsamında değildir. Bu bölüm açısından "Belgeler", Desteklenen Ürüne eşlik eden ana kurulum kılavuzları ve genel bakış belgelerini ifade eder. Özelleştirmelere yönelik destek, Müşteri Sözleşmesinde aksi belirtilmedikçe geçerli tarifeler üzerinden Sovos Profesyonel Hizmetleri aracılığıyla alınabilir. Sovos Profesyonel Hizmetleri'nin tüm hizmetleri, mevcudiyet koşullarına ve geçerli tarifelere tabidir.

## API

Sovos'un çeşitli ürünleri ve Hizmetleri, Müşteri sistemleriyle ya da diğer Sovos ürünleri ve Hizmetleriyle bir Uygulama Programlama Arayüzü (API) aracılığıyla iletişim kurar. Sovos; bilgisayar donanımı ve ağ sorunları ile Sovos tarafından sağlanmayan sistem veya programlar için sınırsız destek sağlamaz. Sovos Desteği, Bulut abonelik tabanlı Sovos ürünleri ve Hizmetleri arasındaki API, SAP ve RTC entegrasyonları için sınırsız teknik ve ürün yardımı sağlayacaktır. Sovos Desteği ayrıca Bulut Abonelik Uyum Sunucusu sorunları için de sınırsız teknik ve ürün yardımı sunacaktır. Ancak sorunun temel nedeni Müşteri sisteminde bulunduğu, Sovos Desteği bir Sovos ürünü veya Hizmeti ile Müşteri sistemi arasındaki API, SAP ve RTC entegrasyon hatası için sınırsız teknik yardım sağlamayacaktır. Sovos Desteği'nin Müşteri sistemindeki API, SAP ve RTC entegrasyon hataları için teknik yardım sağlayabilmesi için bir İş Kapsamı Belgesi (SOW) gereklidir.

## SAP

### Sınırsız Destek aşağıdakileri kapsamamaktadır:

- Doğru ve eksiksiz veri sağlamak amacıyla Müşterinin SAP ortamının yapılandırılması ve yerelleştirilmesi. Bu, fatura ham verilerinin (ör. satır kalemleri, fiyatlar, miktarlar, vergiler) işletmenin vergisel ve operasyonel ihtiyaçlarına göre yapılandırılması anlamına gelir.
- Standart makul erişim yoluyla mevcut olmayan kaynak verilere erişim için gereken SAP özelleştirmeleri (ör. SAP belge türleri, vergi kodları veya ana veri nesnelere).
- Kimin tarafından geliştirildiğinden bağımsız olarak herhangi bir SAP ticari otomasyon (ör. MIRO ve MIGO) işleminin tamamlanması veya sürdürülen desteği.
- Müşterinin fatura işlemlerinin doğrudan SAP üzerinden veya Sovos ürünleri ve/veya Hizmetleri'nin bir parçası olarak sağlanan web tabanlı işlem izleyici aracılığıyla izlenmesi.
- SAP süreç akışına yönelik geliştirmeler veya genişletmeler.
- Müşterinin SAP ortamında veya iş süreçlerinde yaptığı değişiklikler nedeniyle zorunlu hâle gelen düzeltmeler.
- Yeni bir Gerçek Zamanlı Konektör yapılandırması; veya
- Güvenlik duvarı/proxy üzerinden ağ erişim sorunlarının giderilmesi.

---

## Bölüm 3: Belirlenen Destek Kişileri

### Genel Bakış

Sovos Desteği'ne erişen Müşteriler, kendi kurumları içinde en az bir Belirlenen Destek Kişisi (DSC) atamak zorundadır. Sovos Desteği, Sovos Desteği ile iletişim kuracak yaklaşık iki (2) DSC atanmasını önerir. DSC'lere Sovos Portalı giriş bilgileri sağlanacaktır; Müşterinin makul iş ihtiyaçları doğrultusunda ek DSC'ler belirlenebilir.

### Gereksinimler

DSC'ler, Müşterinin nitelikli çalışanları ya da Müşteri tarafından onaylanan temsilciler olmalıdır. Bir DSC, Sovos ürünleri ve/veya Hizmetleriyle rekabet halindeki bir firmada çalışan veya bu firmayı temsil eden biri olamaz.

Müşteri, tüm ilgili Sovos desteklenen ürünleri ve Hizmetlerinin işletimi ve kullanımı konusunda DSC'lerinin yeterli eğitim almasından sorumludur. Tüm DSC'ler, Sovos Desteği ile iletişime geçmeden önce ilgili desteklenen ürünler ve Hizmetler için Sovos eğitim kurslarını tamamlamış olmalıdır.

DSC'lere yönelik eğitim, geçerli Sözleşmede aksi belirtilmedikçe geçerli tarifeler üzerinden Sovos Profesyonel Hizmetleri grubu aracılığıyla sunulmaktadır. Ek eğitim seçenekleri, Sovos Portalı aracılığıyla veya Müşterinin Hesap Yöneticisi'yle iletişime geçilerek edinilebilir.

---

## Bölüm 4: Desteklenen Diller

Standart Destek Saatleri sırasında Sovos Desteği tarafından sağlanan Bakım ve Destek; İngilizce, İspanyolca, Portekizce ve Türkçe olarak sunulmaktadır. Mesai saatleri dışı destek (7/24) İngilizce olarak sağlanmakta olup Latin Amerika Elektronik Faturalandırması için İspanyolca ve Portekizce de desteklenmektedir. Sovos Desteği, diğer yerel dillerde de hizmet sunmak için makul çaba gösterecektir.

Tüm resmi yazılı belgeler İngilizce olarak sağlanmaktadır.

---

## Bölüm 5: Destek Vakası Gönderimi

### Destek Portalı Üzerinden Vaka Oluşturma

Uygulanabilir mevzuatın gerektirdiği veya Müşteri Sözleşmesinde açıkça belirtildiği durumlar haricinde, tüm destek vakaları Sovos'un tüm ürün ve hizmetleri için tek ve küresel giriş noktası olarak işlev gören Sovos Destek portalı (<https://support.sovos.com>) üzerinden başlatılmalıdır.

Destek portalı, müşterilerin:

- Destek vakaları göndermesine ve yönetmesine
- Destek portalının sağ alt köşesindeki canlı sohbet özelliği aracılığıyla bir destek temsilcisiyle doğrudan sohbet etmesine
- Vaka durumunu ve vaka geçmişini görüntülemesine
- Ürün belgelerine, bilgi bankası makalelerine ve self servis kaynaklara erişmesine

imkân tanır.

Sovos Destek Portalı: <https://support.sovos.com>

Müşteriler, Destek portalına erişmek için Sovos kimlik bilgileriyle oturum açmalıdır. Hesabı olmayan Müşteriler, giriş sayfasındaki "Şimdi Kaydol" seçeneğine tıklayarak hesap oluşturabilir. Sovos Müşteri Destek Portalı'na erişimde sorun yaşayan Müşteriler, giriş sayfasındaki "Giriş yapılamıyor mu?" seçeneğine tıklayarak bir form aracılığıyla sorunlarını bildirebilir.

### Mesai Saatleri Dışı Acil Durumlar

Türkiye'deki müşteriler için mesai saatleri dışı acil destek, Destek portalı üzerinden açılan biletler aracılığıyla sağlanmaktadır. Diğer bölgelerdeki müşteriler için, mesai saatleri dışında acil bir sorun yaşayan bir müşterinin önce Destek portalında bir vaka oluşturması, ardından ilgili mesai dışı acil telefon hatlarıyla iletişime geçmesi gerekmektedir. Bu hatlar yalnızca standart destek saatleri dışında aktiftir.

- ABD VE KANADA: +1 866 890 3971
- EMEA: +44 203 868 4126
- LATAM
  - Peru: +51 1 644 0427
  - Meksika: +52 55 5232 1404

- Brezilya: +55 11 4210 4407
- Şili: +56 2 2760 8558 veya +56 2 2840 3443
- Kolombiya: +57 601 514 3633
- Ekvador: +593 4 600 8138

7/24 acil destek hakkında daha fazla bilgi için Bölüm 8'e bakınız.

## Destek Bileti (Vaka) Gereksinimleri

Vakalar yalnızca yukarıda belirtilen yöntemlerden biri kullanılarak açılabilir. Vaka oluşturulurken Müşteriler aşağıdaki bilgileri sağlamalıdır:

- Hesap Adı
- Müşteri Kimliği ("CID")
- Etkilenen Ürün
- Sorun açıklaması ve hata mesajları

Vakanın çözümü için ek olarak aşağıdaki bilgiler de istenebilir:

- Sorunu yeniden üretmek için yapılan adımlar
- Sorunu yeniden üretmek için gerekli ekran görüntüleri ve diğer ilgili veriler ve bilgiler
- Günlükler (loglar), kontrol listeleri ve ağ diyagramı

Yerinde (On-Premise) Müşteriler aşağıdaki ek bilgileri sağlamalıdır:

- Ürün, Sürüm ve Release Numarası
- İşletim ortamı açıklaması

## Destek Bileti (Vaka) Şiddet Düzeyleri

### Yerinde (On-Premise) Müşteriler

Vakalar, Sovos tarafından aşağıda tanımlanan kılavuzlara göre atanan şiddet düzeyine göre ele alınacaktır. Vaka şiddeti, daha fazla bilgi edinildikçe veya geçici çözümler sağlandıkça zamanla değişebilir.

Şiddet Düzeyi	Tanım
<b>Şiddet 1 – Acil Durum</b>	Yerinde Müşterinin üretim ortamının büyük bir kısmı veya tamamı işlem yapamaz hâle gelmiş olup geçerli bir geçici çözüm mevcut değildir.
<b>Şiddet 2 – Kritik / Majör</b>	Yerinde Müşterinin üretim ortamını ciddi biçimde etkileyen bir sorun. Geçerli bir geçici çözüm mevcut değildir.
<b>Şiddet 3 – Önemli</b>	Yerinde Müşteri, Yerinde ortamda iş gereksinimlerini yerine getirememektedir. Geçerli bir geçici çözüm mevcut olabilir.
<b>Şiddet 4 – Karmaşık / Normal</b>	Desteklenen Ürünün işlevini önemli ölçüde etkilemeyen herhangi bir sorun.
<b>Şiddet 5 – Rutin / Düşük</b>	Belirli bir kesinti yaşanmamaktadır. Özellik talepleri, sorular ve danışmanlık.

### Bulut Müşterileri

Vakalar, Sovos tarafından aşağıda tanımlanan kılavuzlara göre atanan şiddet düzeyine göre ele alınacaktır. Vaka şiddeti, daha fazla bilgi edinildikçe veya geçici çözümler sağlandıkça zamanla değişebilir.

Şiddet Düzeyi	Tanım
---------------	-------

<b>Şiddet 1 – Bulut Kesintisi</b>	Acil Durum – Bulut müşterileri için tam kesinti. Bulut müşteri tabanının büyük kısmı veya tamamı, üretim ortamının kritik bölümlerine erişemez hale gelmiş olup geçerli bir geçici çözüm mevcut değildir.
<b>Şiddet 2 – Kritik / Majör</b>	Acil Durum – Temel işlevsellik. Bulut müşteri tabanı, ürün ve/veya Hizmetin temel işlevselliğinde orta ila ciddi düzeyde bir etki yaşamaktadır ve geçerli bir geçici çözüm mevcut değildir. UAT ortamındaki temel işlevsellik etkileri Şiddet 2'den yüksek sınıflandırılmaz.
<b>Şiddet 3 – Önemli</b>	Bulut müşterilerinde bir kullanıcı veya grup, Bulut ortamında iş gereksinimlerini yerine getirememektedir. Geçerli bir geçici çözüm mevcut olabilir ancak müşterinin makul beklentilerini karşılamamaktadır. Yalnızca dahili ortamdaki sorunlar Şiddet 3'ten yüksek sınıflandırılmaz.
<b>Şiddet 4 – Karmaşık / Normal</b>	Desteklenen Ürünün işlevini önemli ölçüde etkilemeyen herhangi bir sorun. Herhangi bir işlem yapılmaması, bir grup veya bireyin performansını önemli ölçüde etkilemez.
<b>Şiddet 5 – Rutin / Düşük</b>	Belirli bir kesinti yaşanmamaktadır. Özellik talepleri, sorular ve danışmanlık bu kategoriye girer.

## Hedef Yanıt Süreleri

Sovos Desteği, gönderilen vakaların uygun Şiddet düzeyine atanmasını sağlamak için ticari açıdan makul çaba gösterecektir. "Yanıt Süresi", bir destek analistinin vakayı gönderen kişiyle ilk teması kurması için geçen süredir. Bir Bulut ürünü kullanan ya da 7/24 destek satın almış bir Müşteri tarafından kaydedilen Şiddet 1 – Bulut Kesintisi ve Şiddet 2 – Kritik vakaları hariç, yanıt süreleri Standart Destek Saatleri içinde hesaplanır. Yanıt Süresi bir çözüm hedefi değildir ve bir hizmet garantisi olarak yorumlanamaz. Sovos Desteği çözüm hedefleri sunmamakta olup Yanıt Süresi, çözüm zaman çerçevelerine yönelik bir taahhüt olarak yorumlanamaz.

Şid. 1	Şid. 2	Şid. 3	Şid. 4	Şid. 5
1 saat	1 saat	24 saat	1 iş günü	3 iş günü

## Bölüm 6: Müşteri Sorumlulukları

Sovos Desteği'nin vakalara hızlı ve etkili biçimde yanıt verebilmesi, Müşterinin bu politikada belirtilen sorumluluk ve gereksinimleri yerine getirmesine bağlıdır.

Müşteri, ticari açıdan makul çaba gösterecektir:

- Tüm DSC'lerin ilgili Sovos desteklenen ürünleri hakkında yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasını sağlamak.
- Vaka ile ilgili bilgileri ve Yerinde dağıtımlar için işletim ortamındaki son değişiklikleri, vakanın gönderilmesinin ardından makul bir süre içinde veya Sovos'un talep ettiğinde sağlamak.
- Sovos'a desteklenen ortama makul ve yeterli erişim sağlamak (yalnızca Yerinde dağıtımlar için geçerlidir; Müşteri Verileri bölümünde açıklandığı şekilde).

- Müşteri Verilerini kayıp veya bozulmaya karşı tam olarak koruma sorumluluğunu üstlenmek (yalnızca Yerinde dağıtımlar için geçerlidir). Sovos, Destek sunumu sırasında bilgi veya veri kaybından sorumlu değildir.
- Sovos'un önerdiği çözümleri makul bir süre içinde uygulamak.

Yerinde (On-Premise) Müşteriler ayrıca ticari açıdan makul çaba gösterecektir:

- Sovos veya yetkili ortakları tarafından sunulan Güncellemeleri zamanlı biçimde uygulamak (yalnızca Yerinde dağıtımlar için geçerlidir).

---

## Bölüm 7: Müşteri Verilerine Erişim

Destek vakalarının doğru biçimde teşhis edilebilmesi için Sovos, Müşteri Verilerine erişim talep edebilir. "Müşteri Verileri"; Müşterinin Sözleşme kapsamında Sovos'a sağladığı, ürettiği, aktardığı veya kullanıma sunduğu; basılı, elektronik ya da diğer her türlü formattaki veri ve bilgileri ifade eder. Müşteri Verileri, Müşterinin kendi müşterilerine ait veri ve bilgileri de kapsar.

Erişim aşağıdakilerle sınırlı kalmaksızın şunları içerebilir:

- Kullanıcının ekranını görüntüleme yeteneği
- Rapor kopyaları, ekran görüntüleri ve/veya diğer statik veriler
- Test veya yedek sistemlere erişim
- Test veya üretim veritabanlarına erişim

Sovos, tüm durumlarda erişim taleplerinin (ister üretim veritabanı, yedek sistemler, Müşteri Verileri veya diğerleri olsun) yalnızca uygun ve uygulanabilir bir alternatif mevcut olmadığında yapılacağını garanti eder. Müşterinin talep edilen erişimi sağlayamaması durumunda, alternatif çözümleri Sovos ile birlikte değerlendirmesi gerekir. Sovos, Müşterinin tam bir analiz için gerekli ve yeterli bilgiyi makul bir süre içinde sağlamaması halinde vakaları otomatik olarak kapatma hakkını saklı tutar.

---

## Bölüm 8: Destek Saatleri

### Standart Destek Saatleri

Hafta sonları ve aşağıda belirtilen Sovos resmi tatilleri hariç olmak üzere Sovos Desteği aşağıdaki saatlerde hizmet verecektir:

- Kuzey Amerika Desteği: 08:00 – 20:00 (EDT/EST)
- İspanyolca Konuşulan Amerika Desteği: 09:00 – 18:00 (CLT/CLST)
- Brezilya Desteği: 09:00 – 18:00 (BRT/BRST)
- Avrupa Desteği: 09:00 – 17:00 (GMT/BST)
- Türkiye Desteği: 09:00 – 18:00 (TRT)

### 7/24 Acil Destek

7/24 acil destek; (i) Bulut tabanlı bir ürün kullanan veya (ii) Yerinde bir ürünle birlikte 7/24 acil desteği satın almış Müşteriler tarafından kaydedilen Şiddet 1 (Bulut Kesintisi) ve Şiddet 2 (Kritik / Majör) vakaları için mesai saatleri dışında mevcuttur. Bir destek analisti, bu Müşteriler için Sovos ürünleri ve Hizmetlerine yönelik Şiddet 1 (Bulut Kesintisi) ve Şiddet 2 (Kritik / Majör) sorunlarını ele almak üzere haftanın 7 günü, mesai saatleri dışında bir çağrı yanıtlama hizmeti aracılığıyla erişilebilir durumda olacaktır.

Türkiye'deki müşteriler için mesai dışı acil destek, yalnızca Destek portalı üzerinden açılan biletlerle sağlanmaktadır. Diğer bölgelerdeki müşteriler, Şiddet 1 veya Şiddet 2 sorunları için yukarıda belirtilen ilgili telefon numarasını arayabilir.

## Vaka Kaydı

Sovos Portalı üzerinden oluşturulan vakalar, 7/24 Acil Desteği otomatik olarak etkinleştirmez; müşterinin ilgili telefon numarasını arayarak Sovos Desteği ile iletişime geçmesi gerekmektedir (Türkiye hariç; Türkiye için yalnızca portal bileti geçerlidir).

## Mesai Saatleri Dışı Acil Durum – Şiddet 1 ve 2

Sovos Desteği, gönderilen vakaların uygun Şiddet düzeyine atanması için ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Sovos Desteği, Şiddet 1 ve Şiddet 2 Acil Durum sorunlarının çözümüne Teknik Operasyonları ve Geliştirmeyi zamanlı biçimde dahil etmek için ticari açıdan makul çaba gösterecektir.

## Yanıt Süresi

“Yanıt Süresi”; sorunun gönderilmesi ile bir destek analistinın vakayı bildiren kişiyle ilk teması kurması arasında geçen süredir. Yanıt Süresi bir çözüm hedefi değildir ve bir hizmet garantisi olarak yorumlanamaz. Sovos Desteği çözüm hedefleri sunmamakta olup yanıt süresi, çözüm zaman çerçevelerine yönelik bir taahhüt olarak yorumlanamaz. Şiddet 1 (Bulut Kesintisi) ve Şiddet 2 (Kritik / Majör) vakaları için Yanıt Süresi, 7/24 boyunca 1 saatin altındadır. Şiddet 3 (Önemli/Ciddi), Şiddet 4 (Karmaşık/Genel) ve Şiddet 5 (Rutin/Düşük) vakaları için Yanıt Süreleri standart destek saatleri içinde belirtilir.

## Kapsam Dışı Durumlar

7/24 Acil Destek kapsamı aşağıdakileri içermez:

- Şiddet 3 (Önemli/Ciddi), Şiddet 4 (Karmaşık/Genel) ve Şiddet 5 (Rutin/Düşük) sorunları.
- Sovos'a erişim sağlanmaması durumunda Yerinde RTC (gerçek zamanlı konektör) sorunları; veya
- Sorun Müşterinin sisteminde bulunduğu SAP sorunları.

Mesai saatleri dışında acil olmayan bir çağrı alındığında, Sovos Desteği personeli sorunun ne zaman çözülebileceğini belirlemek için talep sahibiyle birlikte çalışabilir. Sovos Desteği'nin acil olmayan durumlar için mesai dışı kullanımı ek ücretlere yol açabilir.

## Sovos Resmi Tatilleri

Bölüm 5'te belirtilen Yanıt Süreleri, aşağıda belirtilen resmi tatiller sırasında geçerli değildir. Kritik olmayan vakalar, bir sonraki iş gününe kadar ele alınmayacaktır. Sovos, genel istihdam politikaları çerçevesinde resmi tatilleri değiştirme hakkını saklı tutar. Her ekip için güncel Sovos Destek Resmi Tatil listesi Sovos Portalı'nda mevcuttur.

- Bağımsızlık Günü
  - Çalışma Günü (Labor Day)
  - Şükran Günü (Thanksgiving)
  - Noel
  - Yeni Yıl
  - Anıt Günü (Memorial Day)
  - Juneteenth Günü
-

## Bölüm 9: Mevcut Self Servis Hizmetleri

Destek portalı, <https://support.sovos.com> adresinde mevcut self servis araçlarını içermektedir. Destek portalı, Müşterilere değerli güncellemeler ve bilgilere erişim imkânı sunmaktadır.

Destek portalı aracılığıyla Müşteriler:

- Ürün güncellemelerini edinebilir
- Ürün kılavuzlarını ve sürüm notlarını indirebilir
- Bilgi bankası içeriğine erişebilir
- Destek talepleri gönderebilir
- Vaka yönetimi yapabilir
- Bir destek temsilcisiyle sohbet edebilir

---

## Bölüm 10: Değişiklik Yönetimi

### Bulut Değişiklik Yönetimi

Sovos Bulut bakımına ilişkin aşağıdaki bilgiler yalnızca planlama amaçlı sunulmakta olup Sovos'un takdir yetkisine bağlı olarak değişikliğe tabi tutulabileceği saklıdır. Sovos, Sovos Bulut sisteminin performansını, güvenilirliğini, güvenliğini ve istikrarını korumak amacıyla bu bakım pencereleri dışında acil bakım zamanlama hakkını saklı tutar.

Üç tür bakım mevcuttur:

- Sürüm (Release) Bakımı: Bulut sistemlerini en son ürün sürümüne güncellemek ve geliştirilmiş işlevler ile özellikler sunmak için gerekli bakım. Mümkün olduğunda Sürüm Bakımı kesintisiz gerçekleştirilir.
- Sistem Bakımı: Bulut sistemini destekleyen altyapının güvenliğini, kullanılabilirliğini ve performansını artırmak için gerekli bakım. Sistem Bakımı; sunucu yapılandırma değişikliklerini, ürün yazılımı ve işletim sistemi güncellemelerini ve ağ cihazı değişikliklerini içerebilir. Sovos altyapısı; yüksek kullanılabilirlik (HA) mimarisine, yedekli donanıma, failover kapasitesine, kümeleme teknolojisine ve yükü destekleyecek yeterli kapasiteye sahiptir. Sovos, önerilen tüm Sistem Bakımını değerlendirir ve Müşteriler üzerindeki potansiyel etkisini analiz eder. Sovos, Sistem Bakımının düşük riskli olduğuna karar verdiğinde, bunu yoğun olmayan saatlerdeki bakım pencerelerine planlayacaktır.
- Vergi İçeriği Güncelleme Bakımı: Kapsanan yargı alanları için en güncel vergi oranlarını ve kurallarını sağlamak amacıyla yalnızca Bulut'taki GTD sisteminde yapılan güncellemeler.

Not: Acil bakım gerektiğinde Sovos, mümkün olan en kısa sürede bildirim sağlamaya çalışacaktır.

### Yerinde (On-Premise) Değişiklik Yönetimi

Sovos, Yerinde yazılım güncellemelerini ve sürümlerini Müşterilere Sovos Portalı aracılığıyla sağlamaktadır. Müşteriler, Bölüm 6'da belirtildiği üzere güncellemeleri Yerinde dağıtımlarına zamanlı biçimde uygulamaktan sorumludur.