

Deskripsi Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft (USSD)

Oktober 2021

Daftar isi

1	Tentang dokumen ini.....	3
2	Layanan dukungan	4
	2.1 Cara pembelian	4
	2.2 Deskripsi layanan	5
	Layanan proaktif.....	5
	Layanan reaktif.....	10
	Manajemen pengiriman layanan.....	14
	2.3 Layanan dan solusi yang disempurnakan	16
	Teknisi Dukungan yang Ditunjuk.....	16
	Tanggapan Cepat	17
	Manajemen Peristiwa Azure	18
	Office 365 Engineering Direct.....	20
	Dukungan Pengembang.....	20
	Dukungan untuk Misi Sangat Penting.....	20
	2.4 Dukungan Multinegara	20
	Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara	20
	Cara Pembelian.....	21
	Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara.....	22
	2.5 Syarat dan ketentuan tambahan	22
	2.6 Tanggung jawab Anda	25

1 Tentang dokumen ini

Deskripsi Layanan Dukungan Perusahaan Terpadu Microsoft memberikan Anda informasi tentang layanan profesional yang dapat Anda beli dari Microsoft.

Pahamilah deskripsi layanan yang dapat Anda beli, termasuk setiap prasyarat, penafian, batasan, dan tanggung jawab Anda. Layanan yang Anda beli akan tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan Anda (Perintah Kerja) atau Pernyataan Layanan lain yang berlaku yang merujuk pada dan menyebutkan dokumen ini.

Beberapa layanan yang tercantum dalam dokumen ini mungkin tidak tersedia secara global. Untuk perincian mengenai ketersediaan layanan yang dapat dibeli di lokasi Anda, hubungi perwakilan Layanan Microsoft Anda. Layanan yang tersedia dapat berubah sewaktu-waktu.

2 Layanan dukungan

Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft (layanan dukungan) adalah rangkaian layanan dukungan perusahaan komprehensif yang membantu mempercepat peralihan Anda ke cloud, mengoptimalkan solusi TI Anda, dan menggunakan teknologi untuk mewujudkan peluang bisnis baru pada setiap tahap siklus TI. Layanan dukungan meliputi:

- Layanan proaktif yang membantu menjadikan infrastruktur dan operasi TI Anda lebih sehat
- Manajemen Pengiriman Layanan untuk memfasilitasi perencanaan dan penerapan
- Layanan penyelesaian masalah 24/7 setiap hari dalam seminggu yang diprioritaskan untuk memberikan tanggapan cepat guna meminimalkan waktu tidak aktif

2.1 Cara pembelian

Layanan dukungan tersedia dalam Paket Dasar dengan layanan tambahan, dan layanan dan solusi yang disempurnakan yang tersedia untuk dibeli berdasarkan perjanjian Paket Dasar yang sudah ada, yang tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan, sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Item	Deskripsi
Paket Dasar	Kombinasi layanan manajemen proaktif, reaktif, dan pengiriman yang mendukung produk dan/atau Layanan Online Microsoft yang digunakan dalam organisasi Anda. Bagian dari Paket Dasar Anda mencakup Flex Allowance* untuk menggunakan dan menambahkan layanan proaktif (ditandai dengan "+"), layanan yang disempurnakan dan layanan solusi dan/atau layanan Proaktif Kustom untuk Paket Dasar Anda. Paket Dasar dan layanannya ditampilkan dengan "✓" pada seluruh bagian ini.
Layanan tambahan	Layanan dukungan tambahan, termasuk layanan Proaktif tersedia untuk ditambahkan ke Paket Dasar Anda selama jangka waktu Perintah Kerja Anda dan ditampilkan dengan "+" pada seluruh bagian ini.
Layanan dan solusi yang disempurnakan	Layanan dukungan, yang mencakup produk Microsoft atau sistem TI pelanggan tertentu, tersedia untuk ditambahkan ke Paket Dasar dukungan Anda selama jangka waktu Perintah Kerja Anda dan juga ditampilkan dengan "+" pada seluruh bagian ini.
Dukungan multinegara	Dukungan multinegara disediakan untuk Anda di beberapa Lokasi Dukungan, sebagaimana dijelaskan dalam Perintah Kerja (atau Perintah-Perintah Kerja) Anda.

*Flex Allowance adalah bagian fleksibel dari harga daftar paket dasar yang dapat diterapkan terhadap pembelian layanan Proaktif, layanan dan solusi yang disempurnakan, kredit Proaktif, atau Layanan Proaktif Kustom pada saat layanan dibeli. Perwakilan Microsoft Anda akan menyediakan bagian dari harga daftar Paket Dasar Anda untuk digunakan sebagai Flex Allowance. Ketentuan berikut untuk alokasi Flex Allowance Anda berlaku:

- Hingga 20% atau \$50.000 dari alokasi Flex Allowance Anda, mana pun yang lebih tinggi, dapat diterapkan pada pembelian Kredit Proaktif atau layanan Proaktif Kustom.
- Flex Allowance dialokasikan secara tahunan, dan setiap layanan yang menggunakan Flex Allowance harus dimanfaatkan selama jangka waktu tahunan yang berlaku.
- Flex Allowance tidak dapat digunakan untuk layanan Manajemen Pelaksanaan Layanan, sebagaimana ditetapkan di sini.
- Semua Flex Allowance yang tersedia harus dialokasikan pada saat pelaksanaan kontrak atau akan hangus.

2.2 Deskripsi layanan

Item yang digabungkan untuk membentuk paket layanan dukungan Anda dijelaskan pada bagian ini. Selain itu, tercantum di sini adalah layanan yang dapat ditambahkan ke Paket Dasar Anda atau ditambahkan selama Jangka waktu perjanjian.

Layanan proaktif

Layanan proaktif membantu mencegah masalah di lingkungan Microsoft Anda dan akan dijadwalkan untuk membantu memastikan ketersediaan dan pengiriman sumber daya selama jangka waktu Perintah Kerja yang berlaku. Layanan Proaktif selanjutnya tersedia sebagaimana tercantum di bawah ini atau pada Perintah Kerja Anda.

Layanan perencanaan

Layanan perencanaan memberikan penilaian serta peninjauan mengenai infrastruktur, data, aplikasi, dan lingkungan keamanan Anda saat ini guna membantu merencanakan remediasi, peningkatan, migrasi, pengerahan, atau penerapan solusi berdasarkan hasil yang Anda inginkan.

Jenis layanan perencanaan	Perencanaan
Bukti Konsep	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli

Bukti Konsep: Kerja sama yang dilakukan untuk memberikan bukti yang memungkinkan pelanggan mengevaluasi kelayakan solusi teknis yang diajukan. Bukti tersebut bisa dalam bentuk prototipe kerja, dokumen, dan desain, namun biasanya bukan dalam bentuk barang siap produksi.

Layanan penerapan

Layanan penerapan menghadirkan keahlian teknis dan manajemen proyek untuk mempercepat perancangan, pengerahan, migrasi, peningkatan, dan penerapan solusi teknologi Microsoft.

Jenis layanan penerapan	Perencanaan
Layanan Orientasi	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Layanan Onboarding: Kerja sama langsung dengan sumber daya Microsoft untuk memberikan layanan pengerahan, migrasi, peningkatan, atau bantuan pengembangan fitur. Hal ini dapat mencakup bantuan perencanaan dan validasi bukti konsep atau beban kerja produksi menggunakan produk Microsoft.

Layanan pemeliharaan

Layanan pemeliharaan membantu mencegah masalah di lingkungan Microsoft Anda dan biasanya dijadwalkan sebelum pengiriman layanan guna membantu memastikan ketersediaan sumber daya.

Jenis layanan pemeliharaan	Perencanaan
Penilaian Atas Permintaan	✓
Program Penilaian	+
Penilaian Offline	+
Pemantauan Proaktif	+
Program Operasi Proaktif (POP)	+
Program Penilaian Risiko dan Kesehatan sebagai Layanan (RAP as a Service)	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar Anda.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Penilaian Atas Permintaan: Akses ke layanan mandiri, platform penilaian otomatis online yang menggunakan analisis log untuk menganalisis dan menilai penerapan teknologi Microsoft Anda. Penilaian atas permintaan mencakup teknologi yang terbatas. Penggunaan layanan penilaian ini memerlukan layanan Azure aktif dengan batas data yang memadai untuk memungkinkan

digunakannya layanan penilaian atas permintaan tersebut. Microsoft dapat menyediakan layanan bantuan untuk mengaktifkan pengaturan layanan. Bersamaan dengan Penilaian Atas Permintaan dan dengan biaya tambahan, sumber daya Microsoft di tempat (hingga dua hari), atau sumber daya Microsoft jarak jauh (hingga satu hari) tersedia untuk membantu menganalisis data dan memprioritaskan rekomendasi remediasi sesuai perjanjian layanan Anda. Penilaian di tempat mungkin tidak tersedia di semua wilayah geografis.

Program Penilaian: Penilaian desain, penerapan teknis, operasi, atau manajemen perubahan teknologi Microsoft Anda terhadap praktik yang direkomendasikan Microsoft. Pada akhir penilaian ini, sumber daya Microsoft akan bekerja langsung dengan Anda untuk mengatasi kemungkinan masalah dan memberikan laporan yang memuat penilaian teknis lingkungan Anda, yang dapat mencakup rencana remediasi.

Pengkajian Offline: Penilaian otomatis terhadap penerapan teknologi Microsoft Anda dengan data yang dikumpulkan dari jarak jauh atau oleh sumber daya Microsoft di lokasi Anda. Data yang dikumpulkan dianalisis oleh Microsoft menggunakan alat bantu yang tersedia di tempat, dan kami akan memberikan laporan temuan serta rekomendasi remediasi kami kepada Anda.

Pemantauan Proaktif: Pengiriman alat bantu pemantauan operasi teknis dan rekomendasi penyetelan proses manajemen insiden di server Anda. Layanan ini membantu Anda membuat matriks insiden, melakukan peninjauan insiden besar, dan membuat desain untuk tim teknisi yang berkelanjutan.

Program Operasi Proaktif (POP): Peninjauan dengan staf Anda mengenai perencanaan, desain, penerapan, atau proses operasional Anda terhadap praktik yang direkomendasikan Microsoft. Peninjauan ulang ini dilakukan di tempat atau dari jarak jauh oleh sumber daya dukungan Microsoft.

Program Penilaian Risiko dan Kesehatan sebagai Layanan (RAP as a Service): Penilaian otomatis terhadap penerapan teknologi Microsoft Anda dengan data yang dikumpulkan dari jarak jauh. Data yang dikumpulkan akan dianalisis oleh Microsoft untuk membuat laporan temuan yang memuat rekomendasi remediasi. Layanan ini tersedia untuk penyediaan di lokasi atau jarak jauh.

Layanan optimasi

Layanan optimasi berfokus pada tujuan penggunaan yang optimal dari investasi teknologi pelanggan. Layanan ini dapat mencakup administrasi jarak jauh layanan cloud, optimasi adopsi kapabilitas produk Microsoft oleh pengguna akhir, serta pemeliharaan keamanan dan postur identitas yang kuat.

Jenis layanan optimasi	Perencanaan
Layanan Adopsi	+
Layanan yang Berfokus pada Pengembangan	+
Manajemen Layanan TI	+
Layanan Keamanan	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Layanan Adopsi: Layanan adopsi menyediakan rangkaian layanan yang membantu Anda menilai kemampuan organisasi untuk memodifikasi, memantau, dan mengoptimalkan perubahan terkait pembelian teknologi Microsoft Anda. Layanan ini meliputi dukungan untuk pengembangan dan pelaksanaan strategi adopsi Anda terkait perubahan pada komponen manusianya. Pelanggan memiliki akses ke sumber daya dengan keahlian, pengetahuan, dan praktik yang direkomendasikan Microsoft untuk mendukung program adopsi mereka.

Layanan yang Berfokus pada Pengembangan: Layanan ini tersedia untuk membantu staf Anda membuat, mengerahkan, dan mendukung aplikasi yang dibuat dengan teknologi Microsoft.

Wawasan Layanan untuk Pengembang: Penilaian tahunan terhadap praktik pengembangan aplikasi Anda untuk membantu pelanggan dengan panduan praktik yang direkomendasikan guna mengembangkan aplikasi dan solusi pada platform Microsoft.

Bantuan Dukungan Pengembangan: Memberikan bantuan dalam membuat dan mengembangkan aplikasi yang mengintegrasikan teknologi Microsoft pada platform Microsoft, yang khusus menangani alat bantu dan teknologi pengembangan Microsoft, serta dijual sebagai jumlah jam yang terdaftar dalam Perintah Kerja Anda.

Manajemen Layanan TI: Rangkaian layanan yang dirancang untuk membantu Anda mengembangkan lingkungan TI lama Anda menggunakan pendekatan manajemen layanan modern yang memungkinkan inovasi, fleksibilitas, kualitas, dan perbaikan biaya operasional. Layanan Manajemen Layanan TI yang modern ini dapat disampaikan melalui sesi konsultasi ataupun lokakarya jarak jauh atau di tempat untuk membantu memastikan proses pemantauan, manajemen insiden, atau meja layanan Anda dioptimalkan guna mengelola dinamika layanan berbasis cloud saat memindahkan aplikasi atau layanan ke cloud. Layanan Manajemen Layanan TI dapat merupakan elemen dari program layanan dukungan yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan dan dapat ditetapkan dalam lampiran dan direferensikan dalam Perintah Kerja Anda.

Layanan Keamanan: Portofolio solusi keamanan Microsoft mencakup empat area fokus: keamanan dan identitas cloud, mobilitas, perlindungan informasi yang disempurnakan, serta infrastruktur yang aman. Layanan keamanan membantu pelanggan memahami cara melindungi dan menginovasi infrastruktur TI, aplikasi, serta data mereka dari ancaman internal dan eksternal. Layanan keamanan dapat merupakan elemen dari program layanan dukungan yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan, dan dapat ditetapkan dalam lampiran dan direferensikan dalam Perintah Kerja Anda.

Layanan pendidikan

Layanan pendidikan menyediakan pelatihan untuk membantu meningkatkan kemampuan teknis dan operasional staf pendukung Anda melalui pengarahan langsung di tempat, online, atau atas permintaan.

Jenis layanan pendidikan	Perencanaan
Pendidikan Atas Permintaan	✓
Webcast	✓

Jenis layanan pendidikan	Perencanaan
Chalk Talks	+
Lokakarya	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar Anda.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Pendidikan Atas Permintaan: Akses ke kumpulan materi pelatihan online dan laboratorium online dari platform digital perpustakaan lokakarya yang dikembangkan oleh Microsoft.

Webcast: Akses ke sesi pendidikan yang diadakan secara langsung oleh Microsoft, tersedia dalam berbagai pilihan dukungan dan topik teknologi Microsoft, serta disampaikan dari jarak jauh secara online.

Chalk Talks: Layanan interaktif singkat, biasanya berupa sesi satu hari, yang mencakup topik produk dan dukungan yang diberikan dalam format kuliah terbuka dan peragaan, serta disampaikan oleh sumber daya Microsoft baik secara langsung maupun online.

Lokakarya: Sesi pelatihan teknis tingkat lanjut yang tersedia dalam berbagai pilihan topik dukungan dan teknologi Microsoft, yang dihadirkan oleh sumber daya Microsoft baik secara langsung maupun online. Lokakarya ini dapat dibeli per peserta atau sebagai pengiriman khusus untuk organisasi Anda, sebagaimana ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda. Lokakarya tidak boleh direkam tanpa izin tertulis secara tegas dari Microsoft.

Layanan Proaktif tambahan

Jenis layanan Proaktif tambahan	Perencanaan
Layanan Proaktif Khusus (Layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan)	+
Penasihat Teknologi Dukungan	+
Akselerator Proaktif	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Layanan Proaktif yang Disesuaikan: Kerja sama khusus dengan sumber daya Microsoft untuk memberikan layanan dengan arahan pelanggan, baik secara langsung maupun online, yang tidak dijelaskan dalam dokumen ini. Kerja sama ini meliputi jenis layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan.

Penasihat Teknologi Dukungan (STA): Layanan yang disesuaikan yang menyediakan penilaian teknologi untuk mendukung sasaran pelanggan, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, optimasi beban kerja, adopsi, atau keterdukungan, yang dihadirkan oleh sumber daya Microsoft. Layanan ini dapat termasuk rencana dan panduan teknis yang disesuaikan dengan lingkungan serta sasaran bisnis pelanggan.

Akselerator Proaktif: Layanan yang didorong oleh sumber daya Microsoft yang terdiri dari serangkaian kegiatan khusus demi membantu Anda mencapai hasil teknis atau bisnis yang didasarkan pada sasaran untuk menghilangkan risiko penyebaran, meningkatkan ketersediaan, atau mengoptimalkan kinerja solusi. Menggunakan pendekatan terprogram, sumber daya Microsoft akan menentukan kumpulan kegiatan yang diperlukan untuk kerja sama, yang dapat meliputi namun tidak terbatas pada, analisis fit gap, onboarding, optimasi, transfer pengetahuan, validasi desain, dan rencana implementasi.

Proaktif Lain	Perencanaan
Kredit Proaktif	+

Kredit Proaktif: Nilai dari layanan yang dapat ditukar yang ditunjukkan dalam kredit pada Perintah Kerja Anda. Kredit Proaktif kemudian dapat ditukar, atau diterapkan pada, satu atau beberapa layanan tambahan yang ditentukan, sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini, dan dengan tarif saat ini yang diberikan oleh perwakilan Layanan Microsoft Anda. Setelah memilih layanan tambahan yang tersedia, kami akan mengurangi nilai layanan tersebut dari saldo kredit Anda, dengan pembulatan ke satuan terdekat.

Layanan reaktif

Layanan reaktif membantu menyelesaikan masalah di lingkungan Microsoft Anda dan umumnya digunakan sesuai permintaan. Layanan reaktif berikut disertakan sebagaimana diperlukan untuk produk dan layanan online Microsoft yang saat ini didukung, kecuali jika dinyatakan lain dalam Perintah Kerja Anda.

Jenis layanan reaktif	
Dukungan Penasihat	✓
Dukungan Penyelesaian Masalah	✓
Manajemen Dukungan Reaktif	✓
Dukungan Hotfix Tambahan	✓
Dukungan di Tempat	+
Analisis Akar Masalah	+
Manajemen Dukungan Reaktif Add-on	+
Layanan Dukungan Keamanan Cyber	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli-

Dukungan Penasihat: Dukungan melalui telepon jangka pendek (terbatas hingga enam jam atau kurang) dan masalah yang tidak direncanakan untuk Tenaga TI Profesional. Dukungan Penasihat dapat meliputi pemberian saran, bimbingan, dan transfer pengetahuan yang ditujukan untuk membantu Anda mengerahkan dan menerapkan teknologi Microsoft agar Anda dapat menghindari masalah dukungan umum dan mengurangi kemungkinan pemadaman sistem. Arsitektur, pengembangan solusi, dan skenario kustomisasi berada di luar cakupan Layanan Penasihat ini.

Dukungan Penyelesaian Masalah: Ini adalah bantuan penyelesaian masalah dengan gejala spesifik dan terjadi saat menggunakan produk Microsoft, termasuk pemecahan masalah tertentu, pesan kesalahan, atau fungsionalitas yang tidak bekerja sebagaimana mestinya untuk produk-produk Microsoft. Proses resolusi masalah dapat dimulai baik melalui telepon atau dikirim melalui web. Permintaan dukungan layanan dan produk, yang tidak tercakup oleh portal dukungan layanan online yang berlaku, dikelola dari dalam portal online Layanan Microsoft.

Definisi tingkat keparahan dan perkiraan waktu tanggapan awal dari Microsoft akan dijelaskan secara terperinci pada tabel tanggapan insiden di bawah ini.

Atas permintaan Anda, kami dapat berkolaborasi dengan pemasok teknologi pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah interoperabilitas produk multivendor yang kompleks, tetapi, pihak ketiga bertanggung jawab untuk mendukung produknya.

Tingkat keparahan insiden menentukan tingkat tanggapan dalam Microsoft, perkiraan awal waktu tanggapan, dan tanggung jawab Anda. Anda bertanggung jawab untuk menjelaskan dampak bisnis terhadap organisasi Anda dan berkonsultasi dengan Microsoft untuk menentukan tingkat keparahan yang tepat. Anda dapat meminta perubahan tingkat keparahan selama insiden berlangsung jika dampak bisnis mewajibkannya.

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p>Tingkat Keparahan 1</p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya.</p> <p>Perlu perhatian segera</p>	<p>Komponen Azure¹ - Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Semua produk dan layanan lain - Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</p> <p>Sumber daya situasi kritis² ditetapkan</p> <p>Sumber daya di tempat Anda, setelah 24 jam, dengan perjanjian pelanggan</p> <p>Upaya yang berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu³</p> <p>Eskalasi cepat dalam Microsoft ke tim produk</p> <p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya yang kontinu 24 jam sehari/7 hari seminggu³</p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p>Tingkat Keparahan A</p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam satu jam</p>	<p>Tanggapan panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</p> <p>Sumber daya situasi kritis² ditetapkan</p> <p>Upaya yang berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu²</p>	<p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya yang kontinu 24 jam sehari/7 hari seminggu³</p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p>Tingkat Keparahan B</p> <p>Dampak bisnis tingkat sedang:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</p> <p>Perlu perhatian dalam dua jam kerja⁶</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam dua jam atau kurang</p> <p>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja⁴</p>	<p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk diselaraskan dengan upaya Microsoft</p> <p>Akses dan tanggapan dari otoritas pengendalian perubahan dalam empat jam kerja</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p>Tingkat Keparahan C</p> <p>Dampak bisnis kecil:</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang</p>	<p>Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus</p> <p>Responsif dalam 24 jam</p>

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
Secara substansial tetap berfungsi dengan atau tanpa hambatan kecil pada layanan Perlu perhatian dalam empat jam kerja ⁶	Upaya hanya dilakukan selama jam kerja ⁴	Pengajuan via telepon atau web

¹ Waktu tanggapan yang tercantum untuk komponen Azure Anda tidak mencakup Cloud Azure China, Azure StorSimple, GitHub AE, Layanan Komunikasi Azure, atau Manajemen Tagihan & Lagganan.

² Sumber daya situasi kritis membantu mendorong penyelesaian masalah dengan segera melalui eskalasi keterlibatan kasus, pengadaan sumber daya, dan koordinasi.

³ Kami mungkin perlu menurunkan tingkat keparahan jika Anda tidak dapat memberikan sumber daya atau respons yang adekuat agar kami dapat melanjutkan upaya penyelesaian masalah.

⁴ Jam kerja umumnya ditetapkan dari pukul 09:00 sampai 17:30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan. Jam kerja mungkin sedikit berbeda di negara Anda.

Manajemen Dukungan Reaktif: Manajemen Dukungan Reaktif memberikan pengawasan atas insiden dukungan untuk mendorong penyelesaian yang tepat waktu dan kualitas pengiriman dukungan yang tinggi. Manajemen Penyediaan Layanan akan digunakan untuk manajemen Dukungan Reaktif dari semua permintaan dukungan.

Sesuai dengan tabel Respons Insiden di atas, untuk insiden dengan Tingkat Keparahannya B dan C, layanan tersedia berdasarkan permintaan pelanggan selama jam kerja ke sumber daya Microsoft, yang juga dapat memberikan pembaruan eskalasi jika diminta. Untuk insiden dengan tingkat keparahan 1 dan A, proses eskalasi yang disempurnakan akan secara otomatis dijalankan. Sumber daya Microsoft yang ditunjuk kemudian bertanggung jawab untuk memastikan kemajuan perbaikan teknis lanjutan dengan menyampaikan pembaruan status dan rencana tindakan kepada Anda.

Untuk di cakupan yang diperpanjang di luar jam kerja, Anda dapat membeli Jam Manajemen Dukungan Reaktif Tambahan.

Dukungan Hotfix Tambahan: Dukungan Hotfix Tambahan memungkinkan Anda meminta hotfix non-keamanan untuk perangkat lunak Microsoft tertentu yang telah memasuki Fase Dukungan Tambahan dari Kebijakan Siklus Tetap, sebagaimana didefinisikan di <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Prasyarat dan batasan spesifik layanan:

- Ketersediaan Dukungan Hotfix Tambahan terbatas untuk produk/keluarga produk berikut:
 - Aplikasi: Office
 - Dinamika: AX, CRM
 - Server: Server Exchange, Server SQL, Pusat Sistem (Kecuali Manajer Konfigurasi), Server Windows
 - Sistem: Klien Windows, sistem operasi Windows Bawaan
- Untuk informasi terkini mengenai ketersediaan hotfix non-keamanan dari versi produk tertentu, baca catatan siklus produk di sini.

- Meskipun kami mengambil upaya yang wajar secara komersial untuk menanggapi permintaan hotfix non-keamanan Anda, Anda menyatakan bahwa dapat terjadi kasus saat hotfix tidak dapat dibuat atau disediakan.
- Hotfix dirancang untuk mengatasi masalah spesifik Anda dan tidak mengalami pengujian regresi.
- Hotfix tidak dapat didistribusikan ke pihak ketiga yang tidak terafiliasi tanpa persetujuan tertulis dari kami.
- Waktu pengiriman Hotfix untuk versi selain bahasa Inggris dapat bervariasi, dan dapat dikenakan biaya penerjemahan.
- Kami tidak akan menyediakan tambahan fitur, fungsionalitas, pembaruan, atau perubahan desain. Kami hanya akan menyelesaikan masalah pada produk yang dipilih yang menyebabkannya tidak berfungsi, kehilangan data, atau mengalami penyimpangan penting dari dokumentasi fungsionalitas produk.

Dukungan di Tempat: Dukungan reaktif di tempat memberikan bantuan di lokasi Anda. Layanan ini tunduk pada ketersediaan sumber daya Microsoft dan memerlukan biaya tambahan untuk setiap kunjungan di tempat.

Analisis Akar Masalah: Ketika diminta secara tegas sebelum insiden ditutup, kami akan melakukan analisis terstruktur tentang penyebab potensial dari satu masalah teknis, atau serangkaian masalah terkait. Anda akan bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan tim Microsoft guna menyediakan materi, seperti file log, jejak jaringan, atau output diagnostik lainnya. Analisis Akar Masalah hanya tersedia untuk teknologi Microsoft tertentu dan dapat dikenakan biaya tambahan.

Manajemen Dukungan Reaktif Add-on: Anda dapat memilih untuk membeli jam tambahan untuk menyediakan Manajemen Dukungan Reaktif. Sumber daya ini akan berjalan dari jarak jauh dan memberikan layanan selama jam kerja di zona waktu yang disetujui secara tertulis. Layanan ini dilaksanakan dalam bahasa Inggris dan, jika tersedia, mungkin disediakan dalam bahasa Anda. Layanan ini tunduk pada ketersediaan sumber daya Microsoft.

Layanan Dukungan Keamanan Cyber: Menyediakan bantuan terkait keamanan cyber khusus dalam skenario reaktif dan proaktif ("Layanan Keamanan Cyber"). Layanan ini membantu mengurangi risiko serangan cyber tertarget, lebih siap untuk menghadapi situasi krisis keamanan, atau menyelidiki dan mencegah bahaya keamanan aktif. Layanan Keamanan Cyber menyediakan program layanan dukungan yang disesuaikan, dan dapat tersedia dengan biaya tambahan yang ditetapkan dalam Lampiran yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.

Manajemen pengiriman layanan

Manajemen Pengiriman Layanan (SDM) termasuk dalam layanan dukungan Anda, kecuali jika dinyatakan lain di sini atau dalam Perintah Kerja Anda. Layanan manajemen pengiriman tambahan dapat ditambahkan saat membeli layanan tambahan atau layanan dan solusi yang disempurnakan.

Layanan SDM disediakan secara digital dan oleh manajer akun customer success khusus. Sumber daya yang disebutkan ini dapat beroperasi dari jarak jauh maupun langsung di lokasi Anda.

Cakupan Manajemen Pengiriman layanan

Layanan SDM berikut tersedia:

Jenis layanan manajemen pengiriman layanan	Perencanaan
Aktivasi Organisasi Pelanggan	✓
Panduan Pembaruan Produk, Layanan, dan Keamanan Microsoft	✓
Pengembangan & Manajemen Program	✓
Onboarding Dukungan Perusahaan Terpadu	✓
Program Keberhasilan Cloud	+
Pengembang Manager Akun Customer Success	✓ ¹
Manajemen Hubungan Eksekutif	✓
Add-on Manajemen Pengiriman Layanan	+
Manajemen Pengiriman Layanan di Tempat	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

✓¹ - Layanan tambahan yang dapat disediakan oleh Microsoft.

Aktivasi Organisasi Pelanggan: Panduan dan informasi yang diberikan kepada Administrator Layanan Dukungan yang Anda pilih mengenai cara mengelola penggunaan layanan Dukungan Terpadu Anda, dan mempersiapkan Anda untuk layanan digital dan reaktif Dukungan Terpadu.

Panduan Pembaruan Produk, Layanan, dan Keamanan Microsoft: Informasi yang dibagikan dengan Anda mengenai produk serta fitur dan perubahan layanan penting mendatang, serta buletin keamanan untuk teknologi Microsoft.

Pengembangan & Manajemen Program: Aktivitas yang dirancang untuk merencanakan, mengajukan, dan mengelola layanan program dukungan Anda di seluruh organisasi untuk membantu Anda meraih lebih banyak nilai dari investasi Anda pada teknologi dan layanan Microsoft. Microsoft mungkin merekomendasikan beragam layanan yang ditujukan untuk membantu Anda mencapai hasil bisnis dan teknologi penting, dengan memanfaatkan kapabilitas yang disertakan dalam dukungan Paket Dasar Anda, serta layanan tambahan yang mungkin Anda beli.

Orientasi Dukungan Terpadu: Aktivitas untuk mendukung inisiasi Anda ke dalam Dukungan Terpadu, termasuk pengenalan dan promosi kapabilitas layanan mandiri dalam portal dukungan online, yang bertujuan untuk memanfaatkan layanan Dukungan Terpadu Anda secara tepat waktu.

Program Keberhasilan Cloud: Layanan perencanaan dan pengiriman yang disertakan untuk membantu Anda mencapai hasil cloud yang diinginkan, memberdayakan Anda untuk mempercepat penerapan, adopsi, dan nilai yang diharapkan dari teknologi cloud Microsoft.

Pengembang Manager Akun Customer Success: Pengembangan yang difokuskan pada sumber daya dukungan Microsoft yang akan memberikan saran dan panduan untuk mempercepat inovasi dan mendorong efisiensi di seluruh siklus hidup pengembangan perangkat lunak. Sumber daya terbatas ini dapat ditetapkan oleh Microsoft sesuai kondisi.

Manajemen Hubungan Eksekutif: Rangkaian aktivitas untuk memastikan tim Dukungan Microsoft berjalan selaras dengan prioritas strategis organisasi Anda dan bekerja sama dengan pengambil keputusan bisnis dan teknologi penting.

Add-on Manajemen Pengiriman Layanan: Anda dapat memilih untuk membeli tambahan sumber daya SDM khusus guna memberikan layanan manajemen pengiriman layanan, sebagai bagian dari cakupan kerja yang telah ditentukan, yang tidak diperinci secara eksplisit dalam dokumen ini. Sumber daya ini dapat bekerja baik dari jarak jauh maupun langsung di lokasi Anda. Layanan ini juga tunduk pada ketersediaan sumber daya Microsoft.

Manajemen Pengiriman Layanan di Tempat: Anda dapat meminta kunjungan di tempat dari manajer akun customer success Anda yang dapat dikenakan biaya tambahan per kunjungan. Layanan ini tunduk pada ketersediaan sumber daya Microsoft.

2.3 Layanan dan solusi yang disempurnakan

Selain layanan yang disediakan sebagai bagian dari Paket Dasar atau sebagai layanan tambahan, layanan dan solusi opsional yang disempurnakan berikut juga dapat dibeli. Layanan dan solusi yang disempurnakan tersedia dengan biaya tambahan serta dapat ditentukan dalam Lampiran yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.

Layanan	Perencanaan
Teknisi Dukungan yang Ditunjuk	+
Tanggapan Cepat	+
Manajemen Peristiwa Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Dukungan Pengembang	+ ¹
Dukungan untuk Misi Sangat Penting	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

+¹ - Layanan tambahan yang dapat dibeli hingga jumlah maksimum yang terbatas.

Teknisi Dukungan yang Ditunjuk

Teknisi Pendukung yang Ditunjuk (DSE): Layanan DSE dapat dibeli sebagai penawaran yang telah ditentukan sebelumnya atau sebagai blok jam khusus yang dapat digunakan untuk memberikan layanan proaktif.

Apabila dibeli sebagai jumlah jam, maka jam layanan DSE dikurangkan dari total waktu pembelian Anda saat digunakan dan dikirim.

Penawaran DSE yang ditentukan sebelumnya disesuaikan dengan lingkungan Anda dan membantu Anda mencapai hasil yang diinginkan. Penawaran ini meliputi layanan proaktif bawaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Area fokus untuk layanan DSE:

- Membantu mempertahankan pengetahuan yang mendalam terkait kebutuhan bisnis dan konfigurasi lingkungan teknologi informasi Anda saat ini dan mendatang untuk mengoptimalkan kinerja
- Mendokumentasikan dan memberikan rekomendasi penggunaan layanan dukungan terkait hasil akhir (misalnya ulasan pendukung, pemeriksaan kesehatan, lokakarya, dan program penilaian risiko)
- Membantu menyesuaikan aktivitas pengerahan dan operasi Anda dengan penerapan teknologi Microsoft Anda saat ini dan yang direncanakan
- Meningkatkan kemampuan teknis dan operasional staf TI Anda
- Mengembangkan dan menerapkan strategi untuk membantu mencegah insiden pada masa mendatang serta meningkatkan ketersediaan sistem teknologi Microsoft Anda
- Membantu menentukan akar masalah dari insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk mencegah gangguan lebih lanjut pada teknologi Microsoft yang ditunjuk

Terlepas dari cara pembelian DSE, sumber daya dialokasikan, diprioritaskan, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan para pihak selama pertemuan inisiasi dan didokumentasikan sebagai bagian dari perencanaan pengiriman layanan Anda.

Prasyarat dan batasan spesifik layanan

- Anda harus memiliki perjanjian layanan Dukungan Terpadu Microsoft saat ini untuk mendukung layanan DSE Anda. Apabila persetujuan layanan Dukungan Terpadu Microsoft Anda tidak valid atau telah dihentikan, layanan DSE juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.
- Layanan DSE tersedia selama jam kerja normal (jam 09:00 sampai 17:30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan).
- Layanan DSE mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan DSE dikirimkan ke satu lokasi pendukung di lokasi yang ditunjuk yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.

Tanggapan Cepat

Tanggapan Cepat: Tanggapan Cepat menyediakan dukungan reaktif yang dipercepat untuk layanan cloud Anda dengan mengarahkan insiden dukungan ke pakar teknis dan menyediakan jalur eskalasi ke tim operasi layanan cloud, sebagaimana diperlukan.

Untuk menerima layanan Tanggapan Cepat bagi komponen Microsoft Azure, Anda harus melaporkan insiden melalui portal layanan cloud yang berlaku. Permintaan Dukungan Penyelesaian Masalah Anda akan dialihkan secara langsung ke antrean dukungan Tanggapan Cepat yang dikelola oleh tim teknisi ahli layanan cloud yang ditunjuk. Agar tim ini memiliki pengetahuan dasar mengenai pengerahan Anda, Anda harus menyediakan dokumentasi pengerahan dasar dan topologi basis data Azure, serta rencana

penyesuaian skala dan penyeimbangan beban, jika tersedia. Meskipun insiden mungkin membutuhkan sumber daya dari tenaga profesional dukungan produk standar, tim Tanggapan Cepat memegang tanggung jawab utama untuk insiden selama 24/7 dan 365 hari/tahun.

Untuk komponen Azure Anda, waktu tanggapan untuk dukungan penyelesaian masalah tercantum pada tabel di bawah ini dan menggantikan waktu tanggapan dukungan Paket Dasar yang diharapkan. Rapid Response tidak mencakup Layanan Media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Layanan Komunikasi Azure, Manajemen Penagihan & Berlangganan, Universal Print, Test base untuk M365, atau Microsoft Mesh.

Pembelian Tanggapan Cepat sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Berkonsultasilah dengan manajer akun customer success terkait ketersediaan informasi selengkapnya.

Tingkat Keparahan Cepat Tanggap dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p>Tingkat Keparahan 1</p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya</p> <p>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam 15 menit</p>	<p>Tanggapan panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7¹</p> <p>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman²</p> <p>Eskalasi cepat ke tim operasional layanan cloud dalam Microsoft</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan¹</p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>
<p>Tingkat Keparahan A</p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	

¹ Kami mungkin harus menurunkan upaya penanganan 24/7 jika Anda tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai bagi kami untuk melanjutkan upaya penyelesaian masalah tersebut

² Layanan Dukungan Resolusi Masalah Tanggapan Cepat hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan Jepang.

Manajemen Peristiwa Azure

Manajemen Peristiwa Azure Microsoft (Azure Event Management atau "AEM"): Menyediakan dukungan yang disempurnakan, sebelum, selama, dan setelah peristiwa pelanggan kritis ("Peristiwa"). Peristiwa kritis didefinisikan sebagai periode dampak bisnis tinggi dan/atau permintaan puncak untuk pelanggan, yang memerlukan tingkat ketersediaan layanan dan pelaksanaan yang tinggi. Peristiwa harus dikonfirmasi dengan akun manajer akun customer success Anda selambat-lambatnya 8 minggu sebelum peristiwa.

AEM mendukung peristiwa yang menggunakan layanan Microsoft Azure inti. Detail solusi dan hal yang digunakan layanan Azure harus dibagikan dengan tim AEM sebelum peristiwa aktual terjadi, dan tidak boleh lebih lambat dibandingkan input terhadap penilaian.

Sebagai bagian dari aktivitas Prakejadian, tim AEM akan:

- Menilai dan mempelajari situasi Anda
- Mengidentifikasi kemungkinan masalah dan risiko yang berdampak terhadap waktu aktif dan stabilitas
- Menentukan hasil yang diinginkan dari perspektif ketahanan
- Mengembangkan dan mempertahankan rencana pengiriman layanan untuk solusi

Tim dukungan AEM akan menyediakan daftar tindakan yang direkomendasikan dan diperlukan untuk mengatasi masalah yang dapat berdampak pada ketersediaan atau pelaksanaan solusi pada Hari Peristiwa.

Selama Peristiwa, tim AEM akan mengetahui detail Peristiwa dan bersiap untuk menangani masalah yang berdampak pada solusi.

Anda dapat meminta solusi dari Dukungan Penyelesaian Masalah dua minggu sebelum Peristiwa selama Peristiwa, dan satu minggu setelah Peristiwa*.

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p>Tingkat Keparahan 1</p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya</p> <p>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam 15 menit</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft ke tim operasi cloud untuk layanan Microsoft Azure mana pun²</p> <p>Manajer situasi kritis ditetapkan dalam 30 menit atau kurang.</p> <p>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7¹</p>	<p>Untuk Layanan Azure, permintaan layanan insiden harus diajukan secara online, melalui portal Microsoft Azure, menggunakan templat yang ditetapkan sebelumnya yang ditentukan oleh manajer akun customer success Anda</p>
<p>Tingkat Keparahan A</p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p>	<p>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi cepat kepada tim produk dalam Microsoft</p> <p>Keterlibatan teknisi dukungan yang memiliki pengetahuan tentang konfigurasi Solusi Anda. Jika berlaku, teknisi tersebut dapat membantu dan mempermudah proses manajemen insiden</p> <p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan¹</p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>

¹ Kami mungkin harus menurunkan upaya penanganan 24/7 jika Anda tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai untuk membantu kami melanjutkan upaya penyelesaian masalah.

² Layanan Dukungan Penyelesaian Masalah AEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris

*Dukungan Penyelesaian Masalah yang diberikan sebelum dan setelah Peristiwa akan ditangani sebagai Tingkat Keparahan B.

Setelah Peristiwa, Anda dapat meminta analisis akar masalah untuk semua insiden Tingkat Keparahan 1 dan Tingkat Keparahan A untuk solusi Anda. Jika berlaku, kami akan menyediakan rekomendasi tentang cara mencegah masalah tersebut di masa mendatang.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Menyediakan dukungan yang disempurnakan untuk beban kerja inti penyewa atau penyewa-penyewa produksi Microsoft Office 365 Anda yang meliputi akses prioritas ke tim teknisi Office 365. Layanan ini akan tersedia untuk penyewa atau penyewa-penyewa tercantum, tersedia dengan biaya tambahan, dan ditetapkan dalam Lampiran yang tercantum dalam Perintah Kerja Anda.

Dukungan Pengembang

Dukungan Pengembang: Menyediakan dukungan proaktif berbasis cloud dan pengetahuan produk lebih mendalam di seluruh siklus pengembangan aplikasi bagi pengembang Pelanggan yang merancang, mengerahkan, dan mendukung aplikasi di platform Microsoft. Dukungan Pengembang memberikan dukungan komprehensif yang menyediakan arsitektur cloud, penilaian kerentanan, solusi ALM/DevOps, siklus pengembangan keamanan, peninjauan kode, kinerja dan pemantauan, modernisasi aplikasi, penerapan dan manajemen internet of things (IoT), pelatihan, serta pengujian. Dukungan Pengembang tersedia dengan biaya tambahan.

Dukungan untuk Misi Sangat Penting

Dukungan untuk Misi Kritis: Memberikan tingkat dukungan yang lebih tinggi untuk rangkaian produk dan Layanan Online Microsoft yang telah ditentukan dan merupakan bagian dari solusi penting misi Anda, sebagaimana tercantum pada Perintah Kerja Anda. Dukungan untuk Misi Sangat Penting menyediakan program layanan pendukung yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan, dan didefinisikan dalam Lampiran yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.

2.4 Dukungan Multinegara

Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara

Bersamaan dengan Layanan Dukungan Perusahaan Terpadu Microsoft, Dukungan multinegara disediakan untuk Anda di beberapa Lokasi Dukungan, sebagaimana dijelaskan dalam Perintah Kerja (atau Perintah-Perintah Kerja) Anda. Deskripsi struktur Dukungan Multinegara adalah sebagai berikut:

- **Host:** Ini adalah Lokasi Dukungan di mana Anda telah mengadakan kontrak untuk Microsoft Unified Support dalam Perintah kerja Anda. Kecuali dinyatakan lain, ini akan menjadi lokasi manajer akun customer success Anda yang ditetapkan.
- **Downstream:** Ini adalah Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda, di mana Anda akan menerima layanan Dukungan Perusahaan Terpadu Microsoft, selain lokasi Host, dan berhak atas layanan yang Anda beli dari lokasi tersebut.

Cara Pembelian

USSD menjelaskan layanan Dukungan Multinegara yang tersedia. Layanan spesifik dan jumlahnya, jika berlaku, akan dicantumkan dalam Perintah Kerja terkait dengan Lokasi Dukungan.

Layanan yang dijelaskan di sini dapat disediakan ke Lokasi Dukungan yang ditetapkan di Perintah Kerja Host dan, sesuai keadaan, dialokasikan oleh Host, sebagai bagian dari perjanjian Dukungan Perusahaan Terpadu Microsoft dengan perubahan berikut:

- **Layanan Paket Dasar:** Kecuali dinyatakan lain, Layanan Paket Dasar (yang ditunjukkan dengan "✓") akan tersedia untuk Lokasi Dukungan Anda yang ditetapkan atau sebagaimana dialokasikan untuk Lokasi Dukungan oleh Host pada Perintah Kerja Host.
- **Layanan Reaktif:** Layanan Reaktif dapat disediakan dari jarak jauh ke lokasi selain dan termasuk Host, kecuali sebagai berikut:
 - **Dukungan di Tempat:** Layanan dukungan di tempat reaktif yang dibeli sebelumnya akan tersedia untuk Lokasi Dukungan sebagaimana ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda, selain Negara yang Dikecualikan.
 - Selama situasi Dukungan Penyelesaian Masalah "Tingkat Keparahan 1", sumber daya Dukungan di Tempat yang dibeli sebelumnya dapat disediakan untuk Lokasi Dukungan yang ditetapkan dan yang tidak ditetapkan.
- **Manajemen Pengiriman Layanan (SDM):** Sebagaimana ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda, SDM dapat disediakan untuk Host dan Lokasi Dukungan Downstream yang ditetapkan. Ketersediaan layanan SDM yang disertakan dalam Paket Dasar Anda akan dialokasikan oleh Host dan dikelola oleh manajer akun customer success Host. Penyediaan SDM hanya terbatas pada jam kerja Lokasi Host. Layanan SDM dapat diwajibkan saat membeli layanan tambahan atau layanan dan solusi yang disempurnakan.
 - **SDM Tambahan:** Sumber daya SDM tambahan dapat dibeli untuk Host atau Lokasi Dukungan Downstream, sebagaimana ditunjukkan dalam Perintah Kerja dan akan disediakan untuk Lokasi Dukungan yang ditetapkan. Bergantung pada ketersediaan sumber daya dan hal-hal di atas.

Ketersediaan layanan opsional (yang ditunjukkan dengan "+" pada tabel Dukungan di atas) adalah sebagai berikut:

- **Layanan Proaktif**
 - And dapat memenuhi syarat untuk Layanan Proaktif, yang jumlahnya akan dicantumkan pada Perintah Kerja Anda dan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda, selain Negara yang Dikecualikan.
- **Layanan Pemeliharaan – Analisis Akar Masalah:** Layanan yang dibeli akan tersedia bagi staf di Lokasi Dukungan yang ditetapkan.
- **Penasihat Teknologi Dukungan (STA):** Layanan STA akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja, selain Negara yang Dikecualikan, dan bergantung pada ketersediaan sumber daya.
- **Layanan dan solusi yang disempurnakan:** Semua layanan dan solusi yang disempurnakan akan dibeli untuk digunakan di Host atau Lokasi Dukungan Downstream. Tergantung ketersediaan. Batasan lain mungkin berlaku.

- Layanan dukungan lain yang dibeli akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda.

Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara

Selain untuk memilih syarat dan ketentuan yang ditetapkan di sini dan Perintah Kerja Anda, penyediaan layanan oleh kami, sebagaimana ditetapkan di sini, berdasarkan pada prasyarat dan asumsi berikut:

- Kami dapat mengizinkan staf di lokasi dukungan Anda yang tidak ditetapkan untuk berpartisipasi dalam layanan Proaktif jarak jauh yang telah dibeli untuk Host atau Lokasi Dukungan Downstream dan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja. Partisipasi tersebut akan diizinkan berdasarkan pertimbangan Microsoft.
- Kredit Proaktif hanya dapat dipertukarkan antara Host dan Lokasi Dukungan Downstream yang tercantum pada Perintah Kerja Anda, kecuali sebagaimana dinyatakan. Semua nilai tukar akan dilakukan berdasarkan mata uang saat ini dan tarif untuk Kredit Proaktif di masing-masing Lokasi Dukungan. Tarif saat ini dapat disediakan oleh representatif Layanan Microsoft Anda. Setiap pertukaran yang dihasilkan oleh Kredit Proaktif pecahan akan dibulatkan ke unit terdekat. Kredit Proaktif tidak dapat dipertukarkan dari atau ke Negara yang Dikecualikan.
- Pelanggan akan sepenuhnya bertanggung jawab atas pajak yang timbul karena distribusi atau pertukaran layanan dukungan yang dibeli antara Host dan Lokasi Dukungan Downstream.
- Perubahan atau pertukaran layanan yang dilakukan selama Jangka Waktu Perintah Kerja mungkin memerlukan perjanjian tertulis.
- **Konsolidasi Penagihan:** Kecuali dinyatakan lain, faktur tunggal akan diterbitkan untuk jumlah yang harus dibayarkan, termasuk semua Layanan untuk semua Lokasi Dukungan yang tercantum dalam Perintah Kerja Anda. Pajak akan dibebankan berdasarkan perhitungan Penandatanganan dari pihak Microsoft dan Lokasi Host Anda. Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab atas pajak tambahan yang harus dibayarkan.
- **Pengecualian terhadap Penagihan Konsolidasi:** Layanan yang dibeli untuk disediakan di Republik India, Republik Rakyat Tiongkok, Republik Tiongkok (Taiwan), Republik Tiongkok (Hong Kong), Republik Korea, Jepang, Selandia Baru, Makau, dan Australia (**semua Negara yang Dikecualikan**) harus memiliki Perintah Kerja terpisah yang mencantumkan Layanan yang akan disediakan di Lokasi Dukungan tersebut. Biaya layanan akan ditagihkan ke masing-masing Lokasi Dukungan dan akan mencakup pajak setempat yang berlaku.

2.5 Syarat dan ketentuan tambahan

Layanan Dukungan Terpadu Microsoft diberikan berdasarkan prasyarat dan asumsi berikut.

- Layanan reaktif Paket Dasar disediakan dari jarak jauh ke lokasi(-lokasi) kontak dukungan yang Anda tunjuk. Semua layanan lain diberikan dari jarak jauh ke lokasi(-lokasi) Anda yang ditunjuk atau tercantum pada Perintah Kerja Anda, kecuali jika dinyatakan lain secara tertulis.
- Layanan reaktif Paket Dasar disediakan dalam bahasa Inggris dan, jika tersedia, mungkin disediakan dalam bahasa asli Anda. Semua layanan lain disediakan dalam bahasa asli di lokasi layanan Microsoft yang menyediakan layanan atau dalam bahasa Inggris, kecuali jika disetujui lain secara tertulis.
- Kami memberikan dukungan untuk semua versi perangkat lunak dan Produk Online Microsoft yang diluncurkan secara komersial dan tersedia secara umum yang telah Anda beli,

berdasarkan pendaftaran lisensi dan perjanjian dan/atau ID akun tagihan pada Lampiran A Perintah kerja Anda, serta diidentifikasi pada Persyaratan Produk, yang dipublikasikan oleh Microsoft dari waktu ke waktu di <http://microsoft.com/licensing/contracts> (atau di situs pengganti yang ditentukan oleh Microsoft), kecuali jika dinyatakan lain dalam Perintah Kerja, Lampiran Deskripsi Layanan Perusahaan Terpadu ini, atau secara khusus dikecualikan pada portal dukungan online Anda di <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Dukungan untuk produk praperilisan dan beta tidak tersedia, kecuali jika tercantum dalam lampiran.
- Semua layanan, termasuk layanan tambahan yang dibeli sebagai bagian dari dan selama Jangka Waktu Perintah Kerja Dukungan, akan dibatalkan jika tidak digunakan selama Jangka Waktu Perintah Kerja yang berlaku.
- Penjadwalan layanan bergantung pada ketersediaan sumber daya dan lokakarya dapat dibatalkan jika jumlah pendaftaran minimum tidak terpenuhi.
- Kami dapat mengakses sistem Anda melalui koneksi jarak jauh untuk menganalisis masalah atas permintaan Anda. Personel kami hanya akan mengakses sistem yang diizinkan oleh Anda. Untuk menggunakan bantuan koneksi jarak jauh, Anda harus memberi kami akses dan peralatan yang sesuai.
- Beberapa layanan mungkin mengharuskan kami menyimpan, memproses, dan mengakses data pelanggan Anda. Apabila kami melakukannya, kami menggunakan teknologi yang disetujui oleh Microsoft, serta yang sesuai dengan kebijakan dan proses perlindungan data kami. Apabila Anda meminta kami menggunakan teknologi yang tidak disetujui oleh Microsoft, Anda memahami dan setuju bahwa Anda bertanggung jawab penuh atas integritas dan keamanan data pelanggan Anda serta bahwa Microsoft tidak bertanggung jawab sehubungan dengan penggunaan teknologi yang tidak disetujui oleh Microsoft.
- Apabila Anda meminta pembatalan layanan yang sudah dijadwalkan sebelumnya, Microsoft dapat memilih untuk memotong biaya pembatalan hingga 100 persen dari harga layanan jika pembatalan atau penjadwalan ulang dilakukan dengan pemberitahuan kurang dari 14 hari sebelum hari pertama pengiriman.
- Ketika membeli layanan tambahan, kami mungkin mengharuskan penyertaan manajemen pengiriman layanan untuk memfasilitasi pengiriman.
- Apabila Anda memesan satu jenis layanan dan ingin menukarnya dengan jenis layanan lain, Anda dapat menggunakan nilai yang setara dengan layanan alternatif, jika ada, dan menyetujui sumber daya pengiriman layanan Anda.
- Manfaat Asuransi Perangkat Lunak 24/7 atas Insiden Dukungan Penyelesaian Masalah (SA PRS Incident atau "SAB"), dapat dikonversi ke nilai yang setara (sebagaimana ditentukan oleh Microsoft) dan digunakan dengan biaya dukungan Paket Dasar, komponen yang memenuhi syarat dari Teknisi Dukungan yang Ditunjuk (Designated Support Engineering [DSE]), dan/atau komponen yang memenuhi syarat layanan dan solusi yang Disempurnakan. Sumber daya manajemen pengiriman Anda dapat mengonfirmasi nilai(-nilai) dan biaya(-biaya) tersebut, jika berlaku. Setelah 30 hari dari Tanggal Mulai Dukungan dan/atau tanggal peringatan tahunan Dukungan multitalahun, kami dapat mengirimkan tagihan kepada Anda untuk nilai yang setara dengan kekurangan SAB apa pun yang disetujui berdasarkan konversi tersebut, sebagaimana ditentukan dalam Perintah Kerja Anda. Manfaat Software Assurance sesuai dengan ketentuan yang dinyatakan di sini dan Persyaratan Produk, termasuk, tetapi

tidak terbatas pada, Lampiran B Persyaratan Produk. Perincian lebih lanjut juga tersedia pada www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, seperti perubahan terhadap manfaat Dukungan Penyelesaian Masalah mulai Februari 2023 yang akan memengaruhi kelayakan Paket Dasar atau komponen yang memenuhi syarat dari perjanjian dukungan serta dapat mengakibatkan penyesuaian terhadap nilai insiden setara.

- Tidak semua layanan tambahan tersedia di negara Anda. Hubungilah sumber daya pengiriman layanan Anda untuk perinciannya.
- Anda setuju bahwa satu-satunya kode non-Microsoft yang Anda berikan kepada kami adalah kode yang Anda miliki.
- Layanan tersebut dapat mencakup Hasil Akhir Layanan, saran dan panduan terkait kode yang dimiliki oleh Anda atau Microsoft, atau penyediaan layanan dukungan lain secara langsung.
- Saat menyediakan layanan Reaktif, Microsoft tidak menyediakan kode apa pun selain kode sampel.
- Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab dan menanggung risiko terkait implementasi dan pemeliharaan kode apa pun yang disediakan dalam pelaksanaan layanan dukungan apa pun.
- Mungkin terdapat persyaratan platform minimum untuk layanan yang dibeli.
- Layanan mungkin tidak terkirim ke pelanggan Anda.
- Jika kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan akomodasi wajar kepada Anda.
- Layanan Dukungan GitHub disediakan oleh GitHub, Inc., anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Microsoft Corporation. Tanpa mengabaikan apa pun yang bertentangan dengan Perintah Kerja Anda, Pernyataan Privasi GitHub yang tersedia di https://aka.ms/github_privacy dan Adendum Perlindungan Data dan Lampiran Keamanan GitHub yang berada di https://aka.ms/github_dpa akan berlaku untuk pengadaan Layanan Konsultasi GitHub Anda.
- **Kebijakan Penggunaan Berterima** - Pelanggan tidak diperkenankan (dan tidak dilisensikan) untuk menggunakan Hasil Akhir Layanan:
 - Dengan cara yang dilarang oleh undang-undang, peraturan, tata tertib, maupun ketetapan pemerintah;
 - Untuk melanggar hak pihak lain; atau
 - Dalam penerapan atau situasi ketika penggunaan Hasil Akhir Layanan dapat menyebabkan kematian atau cedera tubuh yang serius pada seseorang, maupun kerugian fisik atau lingkungan yang parah, kecuali sesuai dengan bagian Penggunaan Berisiko Tinggi di bawah ini.

Penggunaan Berisiko Tinggi

PERINGATAN: Teknologi modern dapat digunakan dengan cara yang baru dan inovatif, dan Pelanggan harus mempertimbangkan apakah penggunaan teknologi ini aman. Hasil Akhir Layanan tidak didesain atau dimaksudkan untuk mendukung penggunaan apa pun di mana gangguan layanan, kecacatan, kesalahan, atau kegagalan lain dari Hasil Akhir Layanan dapat mengakibatkan kematian atau cedera fisik yang serius terhadap perorangan mana pun atau kerusakan fisik dan lingkungan (secara bersama-sama disebut "Penggunaan Berisiko Tinggi"). Dengan demikian, Pelanggan harus merancang dan mengimplementasikan Hasil Akhir

Layanan agar, apabila terjadi gangguan, kecacatan, kesalahan, atau kegagalan lain dari Hasil Akhir, keselamatan orang-orang, properti, dan lingkungan tidak menurun di bawah tingkat yang wajar, sesuai, dan sesuai dengan hukum, baik secara umum atau untuk industri tertentu. Risiko Penggunaan Berisiko Tinggi dari Hasil Akhir Layanan ditanggung sepenuhnya oleh Pelanggan. Pelanggan setuju untuk melindungi, menjamin, dan membebaskan Microsoft dari dan terhadap semua kerugian, biaya, dan ongkos pengacara sehubungan dengan klaim yang timbul dari Penggunaan Berisiko Tinggi yang terkait dengan Hasil Akhir Layanan, termasuk klaim apa pun berdasarkan tanggung jawab yang ketat atau bahwa Microsoft lalai dalam mendesain atau menyediakan Hasil Akhir Layanan kepada Pelanggan sesuai dengan spesifikasi Pelanggan. Kewajiban ganti rugi di atas diberikan selain kewajiban jaminan apa pun yang tercantum dalam Perjanjian Pelanggan dan tidak dibatasi atau dikecualikan dari tanggung jawab yang tercantum dalam perjanjian tersebut.

- Prasyarat dan asumsi tambahan dapat diatur dalam Lampiran terkait.

2.6 Tanggung jawab Anda

Mengoptimalkan manfaat dari layanan Microsoft Unified Support tergantung pada upaya Anda untuk memenuhi tanggung jawab berikut, selain yang diatur dalam lampiran yang berlaku. Kegagalan untuk mematuhi tanggung jawab berikut dapat mengakibatkan penundaan layanan:

- Anda akan menunjuk administrator layanan dukungan yang bertanggung jawab untuk memimpin tim Anda dan mengelola semua aktivitas dukungan Anda serta proses internal untuk mengirimkan permintaan insiden dukungan kepada kami.
- Jika Anda membeli Layanan Dukungan Multinegara, Anda akan diwajibkan untuk menunjuk administrator layanan dukungan untuk Lokasi Dukungan Host Anda yang bertanggung jawab untuk memimpin tim lokal Anda dan mengelola semua aktivitas dukungan lokal Anda serta proses internal untuk mengirimkan permintaan insiden dukungan kepada kami. Selain itu, Anda dapat diminta untuk menunjuk administrator layanan dukungan di Lokasi Dukungan lain.
- Anda dapat menunjuk kontak dukungan reaktif, sebagaimana diperlukan, yang bertanggung jawab untuk membuat permintaan dukungan melalui situs web dukungan Microsoft atau melalui telepon. Administrator cloud untuk layanan berbasis cloud Anda juga dapat mengirimkan permintaan dukungan cloud melalui portal dukungan yang berlaku.
- Untuk permintaan dukungan layanan online, administrator Cloud untuk layanan berbasis cloud Anda harus mengirimkan permintaan dukungan melalui portal dukungan layanan online yang berlaku.
- Saat mengajukan permintaan layanan, kontak dukungan reaktif Anda harus memiliki pemahaman dasar tentang masalah yang Anda hadapi dan kemampuan untuk mereproduksi masalah guna membantu Microsoft mendiagnosis dan mengatasi masalah tersebut. Kontak ini juga harus mengetahui tentang produk Microsoft yang didukung dan lingkungan Microsoft Anda untuk membantu menyelesaikan masalah sistem dan membantu Microsoft menganalisis serta menyelesaikan permintaan layanan.
- Saat membuat permintaan dukungan, kontak dukungan reaktif Anda mungkin diharuskan untuk menjalankan aktivitas penentuan dan penyelesaian masalah, sebagaimana diminta oleh kami. Ini dapat meliputi pelacakan jejak jaringan, penangkapan pesan kesalahan,

- pengumpulan informasi konfigurasi, perubahan konfigurasi produk, penginstalan versi perangkat lunak atau komponen baru, ataupun modifikasi proses.
- Anda setuju untuk bekerja sama dengan kami dalam merencanakan penggunaan layanan berdasarkan layanan yang Anda beli.
 - Anda setuju untuk memberi tahu kami tentang perubahan kontak yang ditunjuk yang disebutkan pada Perintah Kerja Anda.
 - Anda bertanggung jawab untuk membuat cadangan data dan merekonstruksi file yang hilang atau diubah akibat kegagalan berskala besar. Anda juga bertanggung jawab untuk menerapkan prosedur yang diperlukan guna menjaga integritas dan keamanan perangkat lunak serta data Anda.
 - Anda setuju, jika memungkinkan, untuk menjawab survei kepuasan pelanggan yang mungkin kami berikan dari waktu ke waktu mengenai layanan tersebut.
 - Anda bertanggung jawab atas setiap biaya perjalanan dan pengeluaran oleh karyawan atau kontraktor Anda.
 - Sumber daya pengiriman layanan Anda mungkin meminta Anda memenuhi tanggung jawab lain yang spesifik sesuai dengan layanan yang Anda beli.
 - Ketika menggunakan layanan cloud sebagai bagian dari dukungan ini, Anda harus membeli atau memiliki akses berlangganan atau paket data yang sudah ada untuk layanan online yang berlaku.
 - Anda setuju untuk mengajukan permintaan layanan Proaktif serta layanan dan solusi yang disempurnakan, beserta data yang diperlukan atau yang berlaku, selambat-lambatnya 60 hari sebelum tanggal kedaluwarsa Perintah Kerja yang berlaku.
 - Anda setuju untuk menyediakan akses telepon yang wajar dan Internet berkecepatan tinggi serta akses ke sistem internal dan alat bantu diagnostik Anda kepada tim pengiriman layanan kami di tempat, sebagaimana berlaku.

© 2021 Microsoft Corporation. Semua hak dilindungi undang-undang. Dilarang keras menggunakan atau mendistribusikan materi ini tanpa izin tertulis dari Microsoft Corp.

Microsoft dan Windows adalah merek dagang terdaftar dari Microsoft Corporation di Amerika Serikat dan/atau negara lain.

Nama perusahaan dan produk aktual yang disebutkan di sini mungkin merupakan merek dagang dari pemiliknya masing-masing.