

# Layanan Microsoft Enterprise

Deskripsi Layanan  
Konsultasi & Dukungan

Februari 2023

# Daftar isi

1	Tentang dokumen ini.....	2
2	Layanan dukungan.....	3
	<b>2.1 Cara pembelian</b> .....	3
	<b>2.2 Deskripsi layanan</b> .....	4
	Layanan proaktif.....	4
	Layanan reaktif.....	9
	Manajemen pengiriman layanan.....	12
	<b>2.3 Layanan dan solusi yang disempurnakan</b> .....	14
	Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan.....	14
	Tanggapan Cepat Azure.....	16
	Manajemen Peristiwa Azure.....	17
	Office 365 Engineering Direct.....	22
	Dukungan Pengembang.....	22
	GitHub Engineering Direct.....	22
	Dukungan untuk Misi Sangat Penting.....	23
	Solusi Keamanan Cyber yang Ditingkatkan.....	24
	<b>2.4 Dukungan Multinegara</b> .....	29
	Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara.....	29
	Cara Pembelian.....	29
	Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara.....	30
	<b>2.5 Syarat dan ketentuan tambahan</b> .....	31
	<b>2.6 Tanggung jawab Anda</b> .....	33

# 1 Tentang dokumen ini

Deskripsi Layanan Konsultasi & Dukungan Layanan Microsoft Enterprise memberikan 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

Microsoft Unified Support (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, yang ditetapkan sebagai Dukungan Tingkat Lanjut dan Kinerja, atau sebagai layanan tambahan atau layanan dan solusi yang disempurnakan yang dapat dibeli berdasarkan perjanjian Paket Dasar yang sudah ada, yang tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan, sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Item	Deskripsi
Paket Dasar	<p>Kombinasi layanan manajemen proaktif, reaktif, dan pengiriman yang mendukung produk dan/atau Layanan Online Microsoft yang digunakan dalam organisasi Anda. Tersedia dalam paket Dukungan sebagai Tingkat Lanjut (Advanced ["A"]), dan Kinerja (Performance ["P"]) sebagaimana dijelaskan pada seluruh bagian ini.</p> <p>Paket Dasar dan layanannya ditampilkan dengan "✓" pada seluruh bagian ini.</p> <p>Tergantung pada Paket Dasar Anda, Anda juga dapat memenuhi syarat untuk Layanan Proaktif terpadu yang spesifik, yang akan tercantum dalam Perintah Kerja Anda. Kami akan bekerja dengan Anda untuk mengidentifikasi layanan ini sebelum memulai kontrak atau sebagai bagian dari perencanaan pengiriman layanan Anda.</p>
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 di beberapa Lokasi Dukungan, sebagaimana dijelaskan dalam Perintah Kerja (atau Perintah-Perintah Kerja) Anda.

## 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. Penyediaan di tempat mungkin tidak tersedia untuk semua layanan dan di semua wilayah geografi. Kecuali jika secara tegas ditawarkan sebagai layanan di tempat, penyediaan akan bersifat jarak jauh kecuali jika disetujui secara tertulis dan dengan biaya tambahan.

### Layanan perencanaan

Jenis layanan perencanaan	Paket	
	A	P
<b>Bukti Konsep</b>	+	+

+ - 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

Jenis layanan penerapan	Paket	
	A	P
<b>Layanan Onboarding</b>	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

**Layanan Onboarding:** Kerja sama langsung dengan sumber daya Microsoft untuk memberikan layanan penerahan, 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

Jenis layanan pemeliharaan	Paket	
	A	P
<b>Penilaian Atas Permintaan</b>	✓	✓
<b>Program Penilaian</b>	+	+
<b>Penilaian Offline</b>	+	+
<b>Pemantauan Proaktif</b>	+	+
<b>Program Operasi Proaktif (POP)</b>	+	+
<b>Program Penilaian Risiko dan Kesehatan sebagai Layanan (RAP as a Service)</b>	+	+

✓ - 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 penyetulan 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

Jenis layanan optimasi	Paket	
	A	P
<b>Layanan Adopsi</b>		+
<b>Layanan yang Berfokus pada Pengembangan</b>	+	+
<b>Manajemen Layanan TI</b>	+	+
<b>Layanan Keamanan</b>	+	+

+ - 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

Jenis layanan pendidikan	Paket	
	A	P
<b>Pendidikan Atas Permintaan</b>	✓	✓
<b>Webcast</b>	✓	✓
<b>Chalk Talks</b>	+	+
<b>Lokakarya</b>	+	+

✓ - 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	Paket	
	A	P
<b>Layanan Proaktif Khusus (Layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan)</b>	+	+
<b>Penasihat Teknologi Dukungan</b>		✓
<b>Akselerator Proaktif</b>	+	+
<b>Teknisi yang Ditunjuk</b>	+	+

+ - 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 atas 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 keterlibatan, yang dapat termasuk, namun tidak terbatas pada, analisis fit gap, onboarding, optimasi, transfer pengetahuan, validasi desain, dan rencana implementasi.

**Teknisi yang Ditunjuk (Designated Engineering/DE):** Solusi yang dikurasi dan berbasis hasil, yang didasarkan pada praktik dan prinsip yang direkomendasikan Microsoft, yang membantu mempercepat waktu Anda untuk menilai. Seorang ahli utama akan bekerja sama secara erat dengan tim Anda untuk menyediakan panduan teknis mendalam dan memanfaatkan ahli Microsoft lainnya jika perlu, demi membantu penerapan dan/atau optimasi solusi Microsoft Anda. Mencakup layanan yang berkisar dari penilaian dan perencanaan, peningkatan keterampilan dan desain, sampai konfigurasi dan implementasi.

Proaktif Lain	Paket	
	A	P
<b>Kredit Proaktif</b>	+	+

**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. Semua dukungan reaktif diberikan dari jarak jauh.

Jenis layanan reaktif	Paket	
	A	P
<b>Dukungan Penasihat</b>	✓	✓
<b>Dukungan Penyelesaian Masalah</b>	✓	✓
<b>Manajemen Dukungan Reaktif</b>	✓	✓
<b>Analisis Akar Masalah</b>	+	+
<b>Manajemen Dukungan Reaktif Add-on</b>	+	+
<b>Dukungan Hotfix Tambahan</b>	✓	✓

✓ - 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 penyelesaian masalah dapat dimulai 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 dijelaskan secara terperinci pada tabel tanggapan insiden di bawah ini. Istilah 'Respons Panggilan Pertama' didefinisikan sebagai kontak non-otomatis melalui telepon atau email.

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.

### Tanggapan Insiden Dukungan Tingkat Lanjut

Dukungan Tingkat Lanjut	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<b>Dampak bisnis standar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam empat jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus</li> <li>Responsif dalam 24 jam</li> <li>Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk pemenuhan upaya 24/7 tersebut<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Dampak bisnis sangat penting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam satu jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</li> <li>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 1 jam</li> <li>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>2</sup></li> <li>Akses dan tanggapan dari otoritas pengendalian perubahan dalam empat jam kerja</li> </ul>

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>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.

### Tanggapan Insiden Dukungan Kinerja

Dukungan Kinerja	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<b>Dampak bisnis standar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam empat jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk pemenuhan upaya 24/7 tersebut<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Dampak bisnis sangat penting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam 30 menit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang</li> <li>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang</li> <li>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>2</sup></li> <li>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi yang cepat kepada tim produk dalam Microsoft<sup>3</sup></li> <li>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami</li> <li>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>2</sup></li> <li>Akses dan tanggapan cepat</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Tidak tersedia di semua lokasi dukungan atau untuk semua Teknologi Microsoft.

**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. Di bawah ini adalah layanan yang disediakan untuk dukungan Paket Dasar yang sesuai:

Sesuai dengan tabel Respons Insiden di atas, untuk insiden dengan tingkat keparahan dampak bisnis standar, layanan ini tersedia berdasarkan permintaan pelanggan selama jam kerja ke sumber daya Microsoft, yang juga dapat memberikan pembaruan eskalasi jika diminta. Untuk insiden dengan tingkat keparahan dampak bisnis sangat penting, proses eskalasi yang disempurnakan dimulai dan secara otomatis dijalankan untuk Dukungan Tingkat Lanjut dan Kinerja. 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.

**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 pada 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.

### Manajemen pengiriman layanan

Manajemen Pengiriman Layanan (Service Delivery Management [SDM]) termasuk dalam layanan dukungan Anda, kecuali jika dinyatakan lain di sini atau dalam Perintah Kerja Anda dan ditentukan oleh layanan dukungan Paket Dasar yang Anda beli. Layanan manajemen pengiriman tambahan akan ditambahkan saat membeli layanan tambahan atau layanan dan solusi yang disempurnakan.

**Dukungan Tingkat Lanjut dan Kinerja:** 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.

### Perincian cakupan Manajemen Pengiriman Layanan

Layanan SDM berikut tersedia sebagaimana ditentukan oleh Paket Dasar yang Anda beli:

Jenis layanan manajemen pengiriman layanan	Paket	
	A	P
<b>Aktivasi Organisasi Pelanggan</b>	✓	✓
<b>Panduan Pembaruan Produk, Layanan, dan Keamanan Microsoft</b>	✓	✓
<b>Pengembangan &amp; Manajemen Program</b>	✓	✓
<b>Orientasi Dukungan Terpadu</b>	✓	✓
<b>Program Keberhasilan Cloud</b>	✓	✓
<b>Manajemen Hubungan Eksekutif</b>	✓	✓
<b>Add-on Manajemen Pengiriman Layanan</b>	+	+
<b>Manajemen Pengiriman Layanan di Tempat</b>	+	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

**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.

**Dukungan Tingkat Lanjut dan Kinerja:** 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.

**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. Apabila diberikan di tempat, pembatasan di bawah ini akan berlaku.

### 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	Paket	
	A	P
<b>Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan</b>	+	+
<b>Tanggapan Cepat</b>	+	+
<b>Manajemen Peristiwa Azure</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>Dukungan Pengembang</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+	+
<b>Dukungan untuk Misi Sangat Penting</b>	+	+
<b>Layanan Dukungan Keamanan Cyber</b>	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

+<sup>1</sup> - Layanan tambahan yang dapat dibeli hingga jumlah maksimum yang terbatas.

#### Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan

**Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan (EDE):** Layanan khusus yang menyediakan keterlibatan teknis mendalam dan berkelanjutan untuk pelanggan dengan skenario yang rumit. Penawaran ini dikhususkan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan hasil pelanggan dengan menyediakan teknisi yang ditunjuk yang akan membangun pengetahuan mendalam tentang lingkungan atau solusi pelanggan

dan mendukung sasaran bisnis pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada, optimasi, adopsi, atau daya dukung beban kerja.

Layanan EDE dapat dibeli sebagai penawaran yang telah ditentukan sebelumnya atau sebagai blok jam khusus yang dapat digunakan untuk memberikan layanan proaktif khusus.

Apabila dibeli sebagai jumlah jam, jam layanan EDE dikurangi dari total waktu yang Anda beli saat digunakan dan disediakan.

Penawaran EDE 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 EDE:

- 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 EDE, sumber daya dialokasikan, diprioritaskan, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan para pihak selama pertemuan inisiasi dan didokumentasikan sebagai bagian dari perencanaan pemberian layanan Anda. Untuk pelanggan multinegara, EDE harus mendapatkan lokasi pada saat mengadakan kontrak

#### **Prasyarat dan batasan spesifik layanan**

- Anda harus memiliki persetujuan layanan Microsoft Unified Support saat ini untuk mendukung layanan EDE Anda. Apabila persetujuan layanan Microsoft Unified Support Anda kedaluwarsa atau dihentikan, layanan EDE juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.
- Layanan EDE tersedia selama jam kerja normal (jam 09.00 sampai 17.30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan).
- Layanan EDE mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan EDE diberikan ke satu lokasi dukungan di lokasi yang ditunjuk yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.

## Tanggapan Cepat Azure

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

Untuk menerima layanan Tanggapan Cepat Azure untuk 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 Azure 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 Azure tetap 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. Tanggapan Cepat Azure tidak mencakup Layanan Media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Layanan Komunikasi Azure, Universal Print, Test base untuk M365, atau Microsoft Mesh.

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

Tingkat Keparahan dan situasi Tanggapan Cepat Azure	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Dampak bisnis sangat penting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>• Diperlukan penanganan dalam 15 menit</li> </ul>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>1</sup></p> <p>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman<sup>2</sup></p> <p>Eskalasi cepat ke tim operasional layanan cloud dalam Microsoft</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 berkelanjutan<sup>1</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Layanan Dukungan Penyelesaian Masalah Tanggapan Cepat Azure hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan Jepang.

## Manajemen Peristiwa Azure

**Manajemen Peristiwa Azure (“AEM”) Microsoft:** AEM menyediakan dukungan proaktif dan reaktif yang disempurnakan selama peristiwa bisnis kritis pelanggan.

Peristiwa bisnis kritis dalam cakupan yang didukung oleh penawaran ini didefinisikan sebagai periode singkat yang sudah diantisipasi pelanggan yang memiliki dampak bisnis tinggi dan/atau permintaan puncak untuk pelanggan, yang memerlukan tingkat ketersediaan dan pelaksanaan layanan yang tinggi. Peristiwa bisnis kritis dapat menerima cakupan reaktif hingga 5 hari kalender berturut-turut; pelanggan dapat memilih untuk membeli sebanyak mungkin peristiwa bisnis kritis yang diperlukan untuk dijalankan secara berturut-turut dan mencakup keseluruhan durasi permintaan yang diantisipasi jika lebih lama dari 5 hari kalender berturut-turut.

Manajemen Peristiwa Azure tunduk pada ketersediaan sumber daya, berkonsultasilah dengan manajer akun customer success Anda terkait perincian mengenai ketersediaan. Dukungan tidak akan diberikan kecuali untuk peristiwa bisnis kritis yang telah dijadwalkan sebelumnya dan dikonfirmasi secara tertulis setidaknya 8 minggu kalender sebelum peristiwa dimulai kecuali jika Microsoft menyetujuinya. Microsoft, berdasarkan pertimbangannya sendiri, dapat mengurangi cakupan penilaian prakejadian, jika pihaknya memilih untuk menerima peristiwa dengan pemberitahuan yang lebih sedikit.

AEM mendukung peristiwa bisnis kritis yang menggunakan layanan Microsoft Azure inti. Setiap peristiwa mencakup satu solusi Azure, jika beberapa solusi Azure memerlukan dukungan, pelanggan harus membeli peristiwa tambahan. Solusi Azure didefinisikan sebagai serangkaian langganan Azure dan sumber daya Azure yang terhubung ke hasil bisnis umum untuk menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Microsoft akan mengevaluasi solusi pelanggan selama periode penilaian prakejadian dan menyampaikan risiko yang diidentifikasi secara tertulis kepada pelanggan.

Sebagai bagian dari aktivitas prakejadian, Microsoft akan:

- Menilai dan mempelajari situasi Anda
- Mengidentifikasi kemungkinan masalah dan risiko yang berdampak terhadap waktu aktif dan stabilitas
- Melaksanakan peninjauan kapasitas dan ketangguhan pada platform Azure

Microsoft akan menyediakan dokumentasi tertulis dari hasil penilaiannya yang mencakup tindakan untuk menanggulangi risiko yang mungkin memengaruhi waktu aktif dan kestabilan.

Untuk solusi cloud Azure, selama peristiwa berlangsung, permintaan layanan insiden yang berkaitan dengan peristiwa harus diajukan melalui portal Microsoft Azure yang mencantumkan AEM dalam deskripsi kasus.

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
-------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

<p><b>Dampak bisnis sangat penting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>• Diperlukan penanganan dalam 15 menit</li> </ul>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang. Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>1</sup></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 berkelanjutan<sup>1</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>
---	---	---

<sup>1</sup> Microsoft mungkin perlu menurunkan upaya penanganan 24/7 jika Anda tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai untuk membantu kami melanjutkan upaya penyelesaian masalah.

<sup>2</sup> Layanan Dukungan Penyelesaian Masalah UEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris

Microsoft akan menyediakan ringkasan pascakejadian dari setiap kasus yang dibuka selama jangka waktu dukungan reaktif dan memastikan kasus-kasus ini diselesaikan.

Bagi pelanggan Microsoft Cloud untuk Ritel:

Manajemen Peristiwa bagi pelanggan Microsoft Cloud untuk Ritel menyediakan dukungan proaktif dan reaktif yang disempurnakan selama berlangsungnya peristiwa bisnis kritis pelanggan Microsoft Cloud untuk Ritel.

Penawaran ini mendukung peristiwa pelanggan hanya bagi pelanggan yang telah membeli lisensi Microsoft Cloud untuk Ritel. Penawaran ini hanya akan mendukung solusi Microsoft Cloud untuk Ritel berikut ini: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (dalam Pratinjau – nama dapat berubah), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Istilah produk untuk solusi yang tercantum dipublikasikan

oleh Microsoft dari waktu ke waktu di <http://microsoft.com/licensing/contracts> (atau situs penerus yang diidentifikasi Microsoft).

Peristiwa bisnis kritis dalam cakupan yang didukung oleh penawaran ini didefinisikan sebagai periode singkat yang sudah diantisipasi pelanggan yang memiliki dampak bisnis tinggi dan/atau permintaan puncak untuk pelanggan, yang memerlukan tingkat ketersediaan dan pelaksanaan layanan yang tinggi. Peristiwa bisnis kritis dapat menerima cakupan reaktif hingga 5 hari kalender berturut-turut; pelanggan dapat memilih untuk membeli sebanyak mungkin peristiwa bisnis kritis yang diperlukan untuk dijalankan secara berturut-turut dan mencakup keseluruhan durasi permintaan yang diantisipasi jika lebih lama dari 5 hari kalender berturut-turut.

Penawaran ini sesuai dengan ketersediaan sumber daya, berkonsultasilah dengan manajer akun customer success Anda terkait perincian mengenai ketersediaan. Dukungan tidak akan diberikan kecuali untuk peristiwa bisnis kritis yang telah dijadwalkan sebelumnya dan dikonfirmasi secara tertulis setidaknya 8 minggu kalender sebelum peristiwa dimulai.

Microsoft akan mengevaluasi solusi pelanggan selama periode penilaian prakejadian dan menyampaikan risiko yang diidentifikasi secara tertulis kepada pelanggan.

Sebagai bagian dari aktivitas prakejadian, Microsoft akan:

- Menilai dan mempelajari solusi Anda sebagaimana dibahas di atas
- Mengidentifikasi kemungkinan masalah dan risiko yang berdampak terhadap waktu aktif dan stabilitas
- Melaksanakan peninjauan kapasitas dan ketangguhan pada platform Azure
- Memberikan panduan mengenai praktik terbaik industri dari sumber daya teknis dan pelaksanaan operasi yang ditetapkan

Microsoft akan menyediakan dokumentasi tertulis dari hasil penilaiannya yang mencakup tindakan dan praktik terbaik industri yang direkomendasikan untuk menanggulangi risiko dan masalah yang mungkin memengaruhi waktu aktif dan kestabilan.

Apabila peristiwa tersebut mencakup solusi cloud Azure, selama peristiwa berlangsung, permintaan layanan insiden yang berkaitan dengan peristiwa untuk solusi Azure harus diajukan melalui portal Microsoft Azure yang mencantumkan AEM dalam deskripsi kasus.

Apabila peristiwa mencakup solusi cloud D365 atau M365, selama peristiwa berlangsung, permintaan layanan insiden yang berkaitan dengan peristiwa untuk solusi ini harus diajukan melalui Pusat Solusi termasuk memilih produk tempat masalah terjadi dan berdasarkan paket dukungan "Peristiwa D365" jika permintaan berkaitan dengan D365.

Untuk produk Azure:

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
-------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

<p><b>Dampak bisnis sangat penting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>• Diperlukan penanganan dalam 15 menit</li> </ul>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang. Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>1</sup></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 berkelanjutan<sup>1</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>
---	---	---

<sup>1</sup> Microsoft mungkin perlu menurunkan upaya penanganan 24/7 jika Anda tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai untuk membantu kami melanjutkan upaya penyelesaian masalah.

<sup>2</sup> Layanan Dukungan Penyelesaian Masalah AEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris

Untuk semua produk lain, respons insiden akan disesuaikan dengan hal-hal berikut ini:

Dukungan Tingkat Lanjut	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Dampak bisnis standar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>• Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>• Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus</li> <li>• Responsif dalam 24 jam</li> <li>• Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk</li> </ul>

Dukungan Tingkat Lanjut	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan penanganan dalam empat jam</li> </ul>		<p>pemenuhan upaya 24/7 tersebut<sup>2</sup></p>
<b>Dampak bisnis sangat penting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam satu jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</li> <li>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 1 jam</li> <li>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>2</sup></li> <li>Akses dan tanggapan dari otoritas pengendalian perubahan dalam empat jam kerja</li> </ul>

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>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.

### Tanggapan Insiden Dukungan Kinerja

Dukungan Kinerja	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<b>Dampak bisnis standar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</li> <li>Diperlukan penanganan dalam empat jam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>1</sup></li> <li>Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk pemenuhan upaya 24/7 tersebut<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Dampak bisnis sangat penting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respons panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang</li> <li>Sumber daya situasi sangat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami</li> </ul>

Dukungan Kinerja	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan penanganan dalam 30 menit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang</li> <li>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>2</sup></li> <li>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi yang cepat kepada tim produk dalam Microsoft<sup>3</sup></li> <li>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>2</sup></li> <li>Akses dan tanggapan cepat</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Tidak tersedia di semua lokasi dukungan atau untuk semua Teknologi Microsoft.

## 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.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Menyediakan bagi pelanggan akses prioritas ke tim dukungan GitHub khusus, dan Teknisi Keandalan Pelanggan (Customer Reliability Engineer/CRE) GitHub yang memiliki

pengetahuan mendalam tentang lingkungan GitHub Anda. Selain itu, peninjauan triwulanan, termasuk panduan proaktif yang berdasarkan pada pemeriksaan kesehatan dan analisis tiket, juga merupakan bagian dari penawaran GitHub Engineering Direct.

### **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 (Support for Mission Critical SfMC) menyediakan program layanan pendukung yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan, dan didefinisikan dalam Lampiran yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda. Anda harus memiliki persetujuan layanan Microsoft Unified Support saat ini untuk mendukung layanan SfMC Anda. Apabila persetujuan layanan Microsoft Unified Support Anda kedaluwarsa atau dihentikan, layanan SfMC juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.

## Solusi Keamanan Cyber yang Ditingkatkan

**Solusi Keamanan Cyber yang Ditingkatkan** menyediakan bantuan terkait keamanan cyber khusus dalam skenario reaktif dan proaktif (“Layanan Dukungan Keamanan Cyber”). Layanan ini membantu mengurangi risiko serangan cyber tertarget, lebih siap untuk menghadapi situasi krisis keamanan, atau menyelidiki dan mencegah bahaya keamanan aktif. Detail tambahan terkait Layanan Dukungan Keamanan Cyber dapat disediakan melalui Manajer Akun Customer Success (Customer Success Account Manager/CSAM) Anda.

Layanan Dukungan Keamanan Cyber dapat dibeli sebagai satu atau beberapa penawaran yang ditetapkan sebelumnya di bawah ini. Saat dijual sebagai satu blok jam sebagai bagian dari penawaran yang ditetapkan sebelumnya, jam Layanan Dukungan Keamanan Cyber kemudian dipotong dari total jam yang Anda beli saat digunakan dan disediakan.

Layanan Dukungan Keamanan Cyber digolongkan sebagai proaktif atau reaktif. Terlepas dari cara pembelian Solusi Dukungan Keamanan Cyber proaktif, sumber daya dialokasikan, diprioritaskan, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan para pihak selama pertemuan inisiasi dan didokumentasikan sebagai bagian dari perencanaan pemberian layanan Anda.

### Prasyarat dan batasan spesifik layanan

- Anda harus memiliki persetujuan layanan Microsoft Unified Support saat ini untuk mendukung Layanan Dukungan Keamanan Cyber Anda. Apabila persetujuan layanan Microsoft Unified Support Anda kedaluwarsa atau dihentikan, Layanan Dukungan Keamanan Cyber juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.
- Semua Layanan Dukungan Keamanan Cyber berdurasi minimal lima (5) hari, dengan pengecualian “Lokakarya Krisis Keamanan & Latihan Tanggap”, yang berdurasi tiga (3) hari dan “Tanggap Insiden Keamanan Cyber selama 1 Hari secara Jarak Jauh” yang merupakan layanan satu, hari 32 jam. Mungkin diperlukan hari tambahan untuk menyelesaikan keterlibatan. Microsoft akan bekerja dengan pelanggan untuk menentukan jumlah hari tambahan yang perlu dibeli dalam lima (5) hari tambahan (delapan (8) jam per hari)
- Layanan Dukungan Keamanan Cyber tersedia selama jam kerja (ditetapkan mulai pukul 08.00 hingga 17.00, kecuali hari libur dan akhir pekan).
- Layanan Dukungan Keamanan Cyber mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan Dukungan Keamanan Cyber diberikan ke satu lokasi dukungan di lokasi yang ditunjuk yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan Dukungan Keamanan Cyber disediakan dari jarak jauh kecuali dijual di lokasi atau disetujui lain sebelumnya secara tertulis. Jika kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan pengeluaran wajar kepada Anda.
- Layanan Dukungan Keamanan Cyber disediakan hanya dalam bahasa Inggris.
- Microsoft mengandalkan kemampuan untuk menguji titik akhir Pelanggan untuk keberadaan aktivitas merugikan menggunakan alat yang dijelaskan di bawah ini (termasuk sistem milik Microsoft). Kemampuan Microsoft untuk mencapai tujuan pelanggan bergantung pada penggunaan alat-alat ini dengan cara yang benar oleh pelanggan. Kebutuhan akan alat tambahan dapat ditentukan oleh informasi yang diperoleh selama keterlibatan.

Layanan Dukungan Keamanan Cyber akan disediakan kepada Anda oleh tim sumber daya dukungan Microsoft yang dapat mencakup:

- Manajer Akun Dukungan Pelanggan (“CSAM”) Unified Support Anda;
- Tim Pakar Keamanan Microsoft (“Teknisi”) dengan pengetahuan mendalam tentang keamanan cyber dan tanggap insiden; dan
- Teknisi Pelanggan Microsoft Khusus dalam menanggulangi situasi, di mana keahlian khusus dapat diperlukan.

#### Cara Menanggulangi:

- Untuk skenario reaktif:
  - o Buka kasus dukungan melalui portal web atau telepon, yang menunjukkan potensi insiden keamanan
  - o Penyelidikan awal akan dilakukan dan, jika perlu, penyelidikan penuh terhadap lingkungan dapat disarankan.
  - o Microsoft akan menggunakan berbagai strategi dan metode untuk menyelesaikan layanan reaktif, bergantung pada sifat insiden tersebut. Microsoft akan berkonsultasi dengan Pelanggan di awal penyelidikan untuk mengidentifikasi tujuan awal dan secara rutin setelahnya selama keterlibatan untuk mendiskusikan pembaruan tujuan tersebut, serta keputusan penyelidikan lain. Pelanggan akan membuat keputusan penting terkait strategi penyelidikan. Layanan reaktif Microsoft dapat mencakup aktivitas yang dilakukan oleh Microsoft yang tercantum dalam tabel di bawah, namun, Pelanggan menyatakan dan setuju bahwa dalam menyediakan layanan reaktif, Microsoft dapat memodifikasi pendekatannya apabila diperlukan untuk membantu Pelanggan dalam menyelidiki potensi insiden keamanan:

Layanan	Cakupan Tingkat Tinggi ('Area dalam Cakupan')
<b>Insiden Keamanan Cyber Tanggapan</b>	<p>Penyelidikan dari jarak jauh dan reaktif terhadap lingkungan Windows lokal setelah insiden keamanan. Penilaian mencakup stasiun kerja, server, dan pengendali domain, serta lingkungan Linux atas kebijakan mutlak tim keterlibatan.</p> <p>Penilaian memberikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi ancaman dan analisis forensik terhadap mesin yang diselidiki</li> <li>• File rekayasa balik yang mencurigakan</li> <li>• Threat intelligence kustom</li> <li>• Penilaian konfigurasi keamanan Direktori Aktif</li> <li>• Panduan tentang langkah-langkah penanggulangan dalam skenario serangan aktif, jika berlaku</li> </ul> <p>Juga tersedia sebagai “Tanggap Insiden Keamanan Cyber selama 1 Hari secara Jarak Jauh”, yang merupakan keterlibatan satu hari dalam cakupan dan aktivitas yang sama dengan ukuran tim yang terdiri 4 orang yang sama selama durasi 8 jam saja. Dapat dibeli sebelumnya dengan pembayaran di awal.</p>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Catatan: Dukungan di lokasi tersedia jika pelanggan membeli sebagai "Tanggap Insiden Keamanan Cyber – di Lokasi" dan bergantung pada ketersediaan sumber daya.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Insiden Tanggapan</b>	<p>Penyelidikan jarak jauh dan reaktif terhadap lingkungan Office 365/Azure AD (AAD), termasuk penyewa O365 tunggal setelah insiden keamanan.</p> <p>Penilaian memberikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelidikan terhadap pengguna yang dicurigai dan akun yang berpotensi dibobol</li> <li>• Penyelidikan poin data utama di seluruh layanan O365</li> <li>• Penilaian komponen keamanan arsitektur O365</li> <li>• Rekomendasi manajemen risiko untuk melindungi layanan O365</li> <li>• Profil ancaman kustom untuk pengguna berisiko tinggi</li> <li>• Panduan tentang langkah-langkah penanggulangan dalam skenario serangan aktif, jika berlaku</li> </ul>
<b>Operasi Keamanan Cyber Layanan</b>	<p>Penilaian ancaman jarak jauh dan proaktif, serta peninjauan postur keamanan. Penilaian mencakup stasiun kerja, server, dan pengendali domain, yang didukung oleh Defender for Endpoints (MDE) dan Defender for Identity (MDI).</p> <p>Penilaian memberikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis forensik terbatas terhadap mesin yang diselidiki</li> <li>• Analisis file mencurigakan</li> <li>• Threat intelligence kustom</li> <li>• Penilaian konfigurasi keamanan Direktori Aktif</li> </ul>
<b>Lokakarya – Krisis &amp; Latihan Tanggap</b>	<p>Lokakarya jarak jauh dan proaktif yang menyediakan pengalaman kelas interaktif tiga (3) hari untuk memahami situasi krisis keamanan dan cara memberikan tanggapan apabila terjadi insiden keamanan.</p>

---

## Hasil Kerja

Untuk "Lokakarya – Krisis Keamanan & Latihan Tanggap":

- Buku kerja peserta digital

Untuk semua pengiriman lain:

- Setelah diminta, dokumen "outbrief" dalam format Microsoft PowerPoint, yang disiapkan oleh tim pelaksana, yang merangkum temuan penyelidikan utama, yang dapat mencakup penilaian risiko dan/atau rekomendasi untuk remediasi;
- Presentasi outbrief kepada Pelanggan secara verbal untuk menyampaikan item yang dijelaskan dalam outbrief
- Jika secara teknis memungkinkan dan data pendukung tersedia, dokumen garis waktu yang mengidentifikasi dan mendokumentasikan lokasi data pendukung yang relevan dan file yang dianalisis selama keterlibatan.

Juga disediakan oleh "Tanggap Insiden Keamanan Cyber" dan "Layanan Operasi Keamanan Cyber":

- Dasbor Microsoft PowerBI yang menunjukkan informasi teknis terkait temuan, kecuali dalam situasi yang langka ketika hal tersebut tidak dapat dibuat karena alasan teknis.

Hasil Akhir (sebagaimana ditetapkan di atas) akan diserahkan dalam sepuluh (10) hari kalender setelah keterlibatan Tanggap Insiden Keamanan Cyber berakhir, kecuali jika Pelanggan memilih untuk tidak menerima Hasil Akhir. Pilihan Pelanggan untuk tidak menerima Hasil Akhir bukan karena kesalahan Microsoft dalam keadaan apa pun, dan setiap kewajiban Microsoft untuk menyerahkan Hasil Akhir tersebut berakhir dalam 10 hari kalender setelah hari terakhir keterlibatan, kecuali jika disetujui lain bersama-sama oleh Microsoft dan Pelanggan.

## Layanan di Luar Cakupan

Microsoft akan melaksanakan Layanan Dukungan Keamanan Cyber secara profesional dan terampil; namun, Perjanjian ini bukan merupakan jaminan bahwa Layanan Dukungan Keamanan Cyber akan mendeteksi atau mengidentifikasi semua ancaman keamanan atau jaringan, kerentanan, atau gangguan, mendekripsi atau memulihkan data, memulihkan operasi, atau mengembalikan kendali sistem Pelanggan di mana akses atau kontrol tanpa izin telah terjadi. Setiap area yang tidak tercantum secara tegas dalam "Area Dalam Cakupan" merupakan area yang berada di luar cakupan. Area yang berada di luar cakupan untuk Layanan Dukungan Keamanan Cyber termasuk tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut:

- Analisis Peralatan Jaringan
- Analisis lengkap tentang titik akhir yang menjalankan sistem operasi lama (tidak didukung)
- Dukungan dekripsi untuk file atau host terenkripsi, termasuk yang menyediakan dekriptor kustom
- Atribusi penyerang, termasuk identitas, motif, atau asal
- Lisensi produk (Microsoft atau non-Microsoft), kecuali percobaan produk, tergantung pada ketersediaan
- Perangkat keras yang digunakan selama analisis
- Pemantauan keamanan yang konstan atau terus-menerus, pemantauan setelah Perintah Kerja selesai dan/atau pemantauan di luar jam kerja standar, mulai pukul 08.00 hingga 17.00 Waktu Standar Pasifik (atau zona waktu lain sebagaimana disetujui bersama).

- Tinjauan kode sumber
- Desain sistem TI teknis dan/atau arsitektural
- Bantuan litigasi atau layanan dukungan, termasuk kesaksian pakar atau pekerjaan apa pun untuk memenuhi standar bukti agar dapat diterima di pengadilan hukum
- Keamanan aplikasi bisnis
- Manajemen proyek untuk proyek individu
- Aktivitas pengujian
- Penemuan dan inventaris aset
- Persiapan dokumen RFI atau RFP untuk inisiatif proyek individu yang dapat diidentifikasi dalam proses keterlibatan ini
- Penyediaan layanan atau aktivitas yang diatur. Microsoft tidak mendapatkan lisensi atau disertifikasi di negara, negara bagian, atau provinsi lain sebagai penyelidik swasta, penasihat hukum, atau auditor, dan tidak diwajibkan untuk menyediakan layanan penyelidikan, nasihat hukum, audit, atau layanan nasihat kontrol internal atau layanan teknis yang diatur yang memerlukan lisensi khusus.
- Pekerja akhir pekan, kecuali jika diarahkan dan disetujui oleh Manajer Hasil Akhir Teknisi

### **Tanggung Jawab Pelanggan**

- Menyediakan akun AD cloud-only Azure dengan izin Administrator Global, sebagaimana diperlukan.
- Solusi operasional untuk mengerahkan alat yang diperlukan untuk keterlibatan Tanggap Insiden (misalnya SCCM, GPO Direktori Aktif, atau lainnya).
- Pengerahan alat analitik khusus, yang diindikasikan dan disediakan oleh tim penyedia Layanan Dukungan Keamanan Cyber Microsoft. Alat yang diperlukan untuk masing-masing keterlibatan akan dijelaskan secara detail oleh tim penyedia, dan Pelanggan akan (1) melaksanakan pengujian untuk memastikan alat tersebut tidak memengaruhi keandalan atau ketersediaan perangkat Pelanggan apa pun dan (2) mengisntal alat sesuai dengan cakupan yang disediakan oleh Microsoft.
- Pelanggan harus memastikan secara independen apakah Layanan Dukungan Keamanan Cyber Microsoft tercakup oleh polis asuransi mereka, jika berlaku.
- Jika Pelanggan meminta Layanan Dukungan Keamanan Cyber untuk dilaksanakan di lingkungan produksi Pelanggan atau dengan data produksi, maka sebelum Microsoft bekerja di lingkungan ini dan/atau dengan data ini, Pelanggan harus (1) menyediakan instruksi yang memadai dan sumber daya pengawasan Pelanggan kepada Microsoft untuk berinteraksi dengan lingkungan ini dan/atau data dan (2) memastikan bahwa Pelanggan memiliki cadangan yang valid untuk lingkungan dan/atau data tersebut.
- Pemberdayaan menyeluruh untuk tanggap insiden keamanan guna melaksanakan proses dan prosedur investigasi forensik sepenuhnya yang digunakan oleh Pelanggan sebagai bagian dari protokol standar, bebas dari beban yang dibuat oleh pihak ketiga, seperti vendor tanggap insiden lainnya. Setiap kegagalan Pelanggan untuk sepenuhnya memberdayakan Microsoft guna melaksanakan pekerjaannya dapat menyebabkan penundaan layanan atau hasil yang tidak memadai.

- Untuk Krisis Keamanan & Latihan Tanggap, Pelanggan setuju bahwa materi atau catatan apa pun yang dibuat dari latihan ini akan diperlakukan sebagai informasi rahasia yang digunakan hanya untuk tujuan bisnis internal Pelanggan dan tidak akan disebarluaskan, ditampilkan, atau dipindahkan kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis sebelumnya dari Microsoft. Selain itu, Pelanggan tidak akan mengubah, menghapus, atau menyebarkan pemberitahuan apa pun, termasuk pemberitahuan hak kekayaan intelektual dalam atau pada materi tersebut.

## 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. 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 atau kontrak dari lokasi tersebut.

### Cara Pembelian

SCSD ini 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.
- **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 Penanda Tangan 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 penagihan 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 Konsultasi & Dukungan 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 yang tersedia dalam Paket Dasar Anda, jika ada, dan menyetujui sumber daya pengiriman layanan Anda.
  - 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.
  - Apabila Anda memiliki Paket Dasar Dukungan Tingkat Lanjut atau Kinerja, serta 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](https://aka.ms/github_privacy) dan Adendum Perlindungan Data dan Lampiran Keamanan GitHub yang berada di [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) akan berlaku untuk pengadaan Layanan Konsultasi GitHub Anda.
  - Prasyarat dan asumsi tambahan dapat diatur dalam Lampiran terkait.

## 2.6 Tanggung jawab Anda

Mengoptimalkan manfaat dari Dukungan Layanan Terpadu Microsoft 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.
- Tergantung pada Paket Dasar Anda sebagaimana diuraikan di bawah ini, Anda dapat menunjuk kontak dukungan reaktif 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.
  - Dukungan Inti – Hingga sepuluh (10) kontak yang ditunjuk.
  - Dukungan Tingkat Lanjut – Minimum lima puluh (50) kontak yang ditunjuk. Anda juga dapat memenuhi syarat untuk kontak tambahan. Berkonsultasilah dengan manajer akun customer success terkait informasi selengkapnya.
  - Dukungan Kinerja – Termasuk kontak yang ditunjuk bila dibutuhkan.
- 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.
- Apabila Anda memiliki Paket Dukungan Tingkat Lanjut atau Kinerja, Anda setuju untuk mengajukan permintaan layanan Proaktif serta solusi dan layanan yang ditingkatkan, beserta data yang diperlukan atau yang berlaku, selambat-lambatnya 60 hari sebelum tanggal kedaluwarsa Perintah Kerja yang berlaku.
- Apabila Anda memiliki Paket Dukungan Tingkat Lanjut atau Kinerja, 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.

© 2023 Microsoft Corporation. Semua hak cipta 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.