

Layanan Microsoft Enterprise

Deskripsi Layanan
Konsultasi & Dukungan

Januari 2024

Daftar isi

1	Tentang dokumen ini	2
2	Layanan dukungan	3
	2.1 Cara pembelian	3
	2.2 Deskripsi layanan	4
	Layanan proaktif.....	4
	Layanan reaktif.....	9
	Manajemen pengiriman layanan.....	13
	2.3 Layanan dan solusi yang disempurnakan	15
	Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan	15
	Tanggapan Cepat Azure	18
	Manajemen Peristiwa Azure	19
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	Dukungan Pengembang.....	21
	GitHub Engineering Direct.....	22
	Dukungan untuk Misi Sangat Penting	22
	Azure Engineering Direct.....	22
	Tanggapan Insiden Keamanan Cyber Microsoft	26
	2.4 Dukungan Multinegara	27
	Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara	27
	Cara Pembelian.....	27
	Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara.....	28
	2.5 Syarat dan ketentuan tambahan	28
	2.6 Tanggung jawab Anda	30

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
Bukti Konsep	+	+
Layanan Arsitektur	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

Layanan Arsitektur: Keterlibatan yang disusun sebagai serangkaian diskusi yang dipimpin oleh ahli Microsoft. Ahli kami akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah kebutuhan bisnis menjadi arsitektur solusi yang disesuaikan dan akan memajukan keberhasilan pengerahan. Diskusi ini dapat mencakup evaluasi kebutuhan teknis, pemeriksaan desain arsitektur yang sudah ada, dan penyediaan wawasan teknis berpengalaman mengenai praktik terbaik arsitektur solusi. Proses ini ditujukan untuk menciptakan desain solusi yang sejalan dengan sasaran dan tujuan yang dinyatakan, serta berfungsi sebagai dokumen referensi yang penting untuk tahap pengerahan produksi.

Layanan penerapan

Jenis layanan penerapan	Paket	
	A	P
Layanan Onboarding	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Layanan Onboarding: Kerja sama langsung dengan sumber daya Microsoft untuk memberikan layanan pencerahan, 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
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.

Penilaian 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

Jenis layanan optimasi	Paket	
	A	P
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

Jenis layanan pendidikan	Paket	
	A	P
Pendidikan Atas Permintaan	✓	✓
Webcast	✓	✓
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	Paket	
	A	P
Layanan Proaktif Khusus (Layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan)	+	+
Penasihat Teknologi Dukungan		✓
Teknisi yang Ditunjuk	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

Layanan Proaktif yang Disesuaikan: Keterlibatan khusus dengan sumber daya Microsoft untuk memberikan layanan dengan arahan pelanggan, baik secara langsung maupun online, yang tidak dijelaskan dalam dokumen ini. Keterlibatan 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.

Teknisi yang Ditunjuk (Designated Engineering/DE): Solusi yang dikurasi dan berbasis hasil, yang didasarkan pada praktik dan prinsip yang direkomendasikan Microsoft, yang memaksimalkan nilai investasi teknologi Microsoft Anda. Seorang teknisi ahli utama akan bekerja sama secara erat dengan tim Anda selama keterlibatan dan memanfaatkan ahli Microsoft lainnya jika perlu, untuk menyediakan panduan teknis yang disesuaikan dengan lingkungan Anda, guna membantu penerapan dan/atau optimasi solusi Microsoft Anda. Keterlibatan ini meliputi layanan proaktif bawaan yang telah ditentukan sebelumnya dan menargetkan hasil tertentu, termasuk layanan yang berkisar dari penilaian dan perencanaan, peningkatan keterampilan dan desain, hingga konfigurasi dan penerapan.

Prasyarat dan batasan spesifik layanan

- Anda harus memiliki persetujuan layanan Microsoft Unified Support saat ini untuk mendukung layanan DE Anda. Apabila persetujuan layanan Microsoft Unified Support Anda kedaluwarsa atau dihentikan, layanan DE Anda juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.
- Layanan DE tersedia selama jam kerja normal (pukul 09.00 sampai 17.30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan).

- Layanan DE mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan DE disediakan untuk satu lokasi dukungan di lokasi dukungan yang ditunjuk yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan DE disediakan dari jarak jauh kecuali jika 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.

Proaktif Lain	Paket	
	A	P
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. Semua dukungan reaktif diberikan dari jarak jauh.

Jenis layanan reaktif	Paket	
	A	P
Dukungan Penasihat	✓	✓
Dukungan Penyelesaian Masalah	✓	✓
Manajemen Dukungan Reaktif	✓	✓
Analisis Akar Masalah	+	+
Manajemen Dukungan Reaktif Add-on	+	+

✓ - 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
Dampak bisnis standar	<ul style="list-style-type: none"> Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan Diperlukan penanganan dalam empat jam 	<ul style="list-style-type: none"> Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja¹ Upaya hanya dilakukan selama jam kerja¹ Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus Responsif dalam 24 jam Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk pemenuhan upaya 24/7 tersebut²

Dukungan Tingkat Lanjut	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
Dampak bisnis sangat penting	<ul style="list-style-type: none"> Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan Diperlukan penanganan dalam satu jam 	<ul style="list-style-type: none"> Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 1 jam³ Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan² Akses dan tanggapan dari otoritas pengendalian perubahan dalam empat jam kerja

¹ 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.

² 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.

³ Sumber daya situasi kritis membantu mendorong penyelesaian masalah dengan segera melalui keterlibatan, eskalasi, pengadaan sumber daya, dan koordinasi kasus

Tanggapan Insiden Dukungan Kinerja

Dukungan Kinerja	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
Dampak bisnis standar	<ul style="list-style-type: none"> Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan Diperlukan penanganan dalam empat jam 	<ul style="list-style-type: none"> Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja¹ Upaya hanya dilakukan selama jam kerja¹ Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Apabila upaya 24/7 telah diminta, Anda akan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk pemenuhan upaya 24/7 tersebut²
Dampak bisnis sangat penting	<ul style="list-style-type: none"> Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan 	<ul style="list-style-type: none"> Respons panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami

Dukungan Kinerja	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
	<ul style="list-style-type: none"> Diperlukan penanganan dalam 30 menit 	<p>setelah 30 menit atau kurang⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7² Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi yang cepat kepada tim produk dalam Microsoft³ Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan² Akses dan tanggapan cepat

¹ 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.

² 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

³ Tidak tersedia di semua lokasi dukungan atau untuk semua Teknologi Microsoft.

⁴ Sumber daya situasi kritis membantu mendorong penyelesaian masalah dengan segera melalui keterlibatan, eskalasi, pengadaan sumber daya, dan koordinasi kasus.

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
Aktivasi Organisasi Pelanggan	✓	✓
Panduan Pembaruan Produk, Layanan, dan Keamanan Microsoft	✓	✓
Pengembangan & Manajemen Program	✓	✓
Orientasi Dukungan Terpadu	✓	✓
Program Keberhasilan Cloud	✓	✓
Manajemen Hubungan Eksekutif	✓	✓
Add-on Manajemen Pengiriman Layanan	+	+

Jenis layanan manajemen pengiriman layanan	Paket	
	A	P
Manajemen Pengiriman Layanan di Tempat	+	+

✓ - 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.

Onboarding Unified Support: 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
Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan	+	+
Tanggapan Cepat	+	+
Manajemen Peristiwa Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Dukungan Pengembang	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Dukungan untuk Misi Sangat Penting	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
Tanggapan Insiden Keamanan Cyber Microsoft	+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

+¹ - 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 tentang kebutuhan bisnis serta konfigurasi lingkungan teknologi informasi Anda saat ini dan yang akan datang 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.

Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan Reaktif (REDE): Keterlibatan teknis mendalam dan berkelanjutan yang berfokus pada percepatan penyelesaian insiden dukungan reaktif yang selaras dengan produk dan layanan online Microsoft tertentu yang Anda pilih dan disebutkan dalam Perintah Kerja Anda. Layanan REDE akan disediakan oleh teknisi yang ditunjuk yang akan membangun pengetahuan mendalam tentang penggunaan produk Microsoft dan layanan online di lingkungan Anda. Jam layanan REDE dikurangkan dari total waktu pembelian Anda saat digunakan dan dikirim.

Area fokus untuk layanan REDE:

- Melakukan pertemuan awal untuk membahas prioritas dan rekomendasi. Hasil dari pertemuan ini akan didokumentasikan pada paket pengiriman layanan.
- Berpartisipasi dalam penyelesaian insiden dukungan Tingkat Keparahan 1 dan Tingkat Keparahan A.

- Sesuai dengan permintaan Anda, berpartisipasi dalam penyelesaian insiden dukungan tingkat keparahan lainnya.
- Bekerja sama dengan sumber daya Manajemen Penyediaan Layanan dan Manajemen Dukungan Reaktif Anda, serta sumber daya Microsoft lainnya yang terlibat dalam aktivitas insiden dukungan Anda, untuk memfasilitasi penyelesaian insiden dukungan reaktif yang efisien dan efektif serta perencanaan untuk pencegahan insiden pada masa mendatang.
- **Layanan reaktif**
 - Mengembangkan dan mempertahankan pengetahuan mendalam tentang penggunaan produk dan layanan online kami di lingkungan Anda dan akan memasukkan pengetahuan tersebut ke dalam aktivitas mereka yang terkait dengan dukungan penyelesaian insiden.
 - Memberikan informasi kepada teknisi dukungan teknis Microsoft tentang penggunaan produk dan layanan online kami dalam lingkungan Anda.
 - Menyediakan keahlian pemecahan masalah dan penelusuran kesalahan tingkat lanjut untuk memfasilitasi penyelesaian insiden dukungan yang cepat.
 - Apabila tersedia untuk produk dan layanan online Microsoft yang terkait, melakukan analisis akar masalah pada insiden dampak bisnis kritis dan memberikan rekomendasi tentang cara mengatasi masalah serupa pada masa mendatang.
 - Selain itu, teknisi REDE dapat memberikan sumber daya teknis tambahan sesuai kebutuhan.
- **Layanan proaktif**
 - Mendokumentasikan dan membagikan kepada Anda rekomendasi penggunaan layanan dukungan proaktif (misalnya, peninjauan dukungan, pemeriksaan kesehatan, lokakarya, dan program penilaian risiko) untuk mengidentifikasi peluang guna meningkatkan waktu aktif dan mengatasi gangguan pada fungsi bisnis kritis.
 - Sesuai permintaan Anda, teknisi REDE dapat melakukan layanan proaktif yang telah disepakati.

Prasyarat dan batasan spesifik layanan

- Anda harus menandatangani dan memelihara perjanjian untuk Microsoft Unified Support agar kami dapat memberikan layanan REDE. Apabila persetujuan layanan Microsoft Unified Support Anda kedaluwarsa atau dihentikan, layanan REDE juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.
- Teknisi REDE ditugaskan sebagai tambahan dari sumber daya penyelesaian teknis Microsoft yang bertanggung jawab untuk mendukung penyelesaian insiden.
- Layanan REDE tersedia selama jam kerja normal (pukul 09.00 sampai 17.30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan).
- Layanan REDE disediakan di lokasi dukungan yang ditunjuk tempat layanan tersebut dibeli sebagaimana diidentifikasi dalam Perintah Kerja Anda.

- Layanan REDE disediakan dari jarak jauh kecuali jika disetujui lain sebelumnya secara tertulis. Apabila kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan pengeluaran wajar kepada Anda.
- Layanan REDE tidak mengubah waktu respons insiden dukungan reaktif yang berlaku melalui penawaran dukungan Microsoft lainnya yang menjadi hak Anda.

Tanggung jawab Anda

Mengoptimalkan manfaat layanan REDE Anda tergantung pada pemenuhan tanggung jawab berikut ini. Kegagalan untuk mematuhi tanggung jawab berikut dapat mengakibatkan penundaan layanan atau dapat menghambat kemampuan kami untuk melakukan layanan.

- Anda akan memberi teknisi REDE orientasi, pelatihan, dokumentasi, dan komunikasi lainnya yang dibutuhkan untuk memfasilitasi pengetahuan mendalam tentang penggunaan Anda terhadap produk dan layanan online kami dalam lingkungan Anda.
- Anda harus mengajukan permintaan insiden dukungan dan harus berpartisipasi aktif bersama kami dalam diagnosis dan penyelesaian insiden dukungan.
- Anda harus bertindak sebagai administrator di lingkungan Anda.
- Anda harus memberikan informasi pemecahan masalah jika diminta (misalnya, debug dan melacak file log).

Tanggapan Cepat Azure

Tanggapan Cepat Azure: Azure Rapid Response menyediakan dukungan reaktif yang dipercepat untuk layanan cloud Anda dengan mengarahkan insiden dukungan ke pakar teknis dan menyediakan keterlibatan 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 teknisi dukungan Azure Rapid Response dengan keahlian layanan cloud. 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. Azure Rapid Response tidak mencakup Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, 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>Dampak bisnis sangat penting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan • Diperlukan penanganan dalam 15 menit 	<p>Respons 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 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 bagi kami untuk melanjutkan upaya penyelesaian masalah tersebut

² 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 yang direncanakan pelanggan.

Sebelum jendela peristiwa yang ditentukan, tim AEM akan melakukan penilaian terhadap peristiwa dan solusi dalam ruang lingkup, memberikan rekomendasi untuk menanggulangi risiko yang teridentifikasi, dan akan tersedia 24x7 selama periode cakupan peristiwa yang ditentukan.

Kami menganggap peristiwa bisnis kritis dalam cakupan sebagai titik waktu, aktivitas yang diperkirakan pelanggan yang menimbulkan risiko/dampak besar bagi pelanggan, sehingga membutuhkan tingkat ketersediaan dan kinerja layanan yang lebih tinggi.

Peristiwa Bisnis Kritis, contohnya:

- Beban tinggi yang dapat diprediksi pada solusi yang sudah ada
- Penyebaran fitur baru ke solusi Azure yang sudah ada
- Penyebaran solusi baru ke Azure
- Migrasi dari penyedia cloud lokal atau penyedia cloud lainnya ke Azure

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.

AEM akan mengevaluasi solusi pelanggan selama periode penilaian pra-kejadian dan menyampaikan risiko yang diidentifikasi secara tertulis kepada pelanggan.

Sebagai bagian dari aktivitas pra-kejadian, AEM 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.

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

Peristiwa bisnis kritis dapat menerima cakupan peristiwa 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 6 minggu kalender sebelum peristiwa dimulai kecuali jika Microsoft menyetujuinya. Microsoft, berdasarkan pertimbangannya sendiri, dapat mengurangi cakupan penilaian pra-kejadian jika pihaknya memilih untuk menerima peristiwa dengan pemberitahuan yang lebih sedikit. AEM dapat dibatalkan jika pelanggan tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai selama pemberian layanan AEM.

AEM hanya tersedia untuk pelanggan yang memiliki solusi di Azure Public Cloud. AEM tidak tersedia bagi pelanggan yang memiliki lingkungan Azure government atau sovereign cloud. Pengiriman AEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak menawarkan layanan dukungan bahasa lokal.

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>Dampak bisnis sangat penting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan • Diperlukan penanganan dalam 15 menit 	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft²</p> <p>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang. Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7¹</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 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.

² Layanan Dukungan AEM 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.

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.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Ikhtisar dan ruang lingkup cakupan

Azure Engineering Direct (AED) menyediakan dukungan yang ditingkatkan untuk lingkungan produksi Microsoft Azure pelanggan yang mencakup akses prioritas langsung ke tim teknis Layanan Azure.

AED bertujuan untuk mempercepat waktu untuk mengetahui nilai bagi pelanggan untuk layanan Azure yang terdaftar melalui keahlian teknis AED yang kuat, pengetahuan yang mendalam tentang pelanggan, dan kemampuan untuk melibatkan organisasi teknis inti Azure. Ini memungkinkan AED untuk mendukung pelanggan dalam bidang teknis dan memberikan pengalaman yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan bisnis teknis mereka dengan lebih baik.

Layanan dukungan yang ditingkatkan ini akan tersedia hanya untuk semua produk Azure Microsoft yang secara valid dilisensikan, secara komersial dirilis, dan tersedia untuk umum bagi pelanggan, serta langganan layanan cloud sebagaimana tercantum dalam Apendiks A Perintah Kerja dan dibeli oleh pelanggan atau afiliasi pelanggan: i) berdasarkan pendaftaran dan perjanjian lisensi, sebagaimana disebutkan dalam Apendiks A; dan ii) selama Jangka Waktu Perintah Kerja ini. Produk dan langganan tersebut tidak mencakup produk dan langganan yang dibeli oleh setiap pihak yang bukan Afiliasi Pelanggan per Tanggal Mulai Dukungan, yang selanjutnya disebut sebagai 'Langganan Terdaftar.'

Biaya Microsoft Unified untuk layanan yang ditingkatkan ini didasarkan pada suatu struktur tarif bertingkat beserta jumlah nilai total setiap tahun untuk produk Microsoft Azure yang secara valid dilisensikan, secara komersial dirilis, dan secara umum tersedia bagi pelanggan, serta langganan layanan cloud Azure sebagaimana tercantum dalam Apendiks A Perintah Kerja ini (secara bersama-sama disebut

sebagai “Pembelanaan Produk yang Dinilai”) untuk menghitung biaya Azure Engineering Direct Microsoft Unified Pelanggan untuk Jangka Waktu Dukungan yang dijelaskan dalam Perintah Kerja pelanggan.

Apabila Pembelanaan Produk yang Dinilai milik Pelanggan pada saat menjalankan kontrak sama dengan atau melebihi \$60.000.000 (enam puluh juta dolar) atau jika pelanggan memilih untuk membayar harga batas bawah fitur tambahan seperti yang dijelaskan dalam Perintah Kerja, pelanggan berhak selama periode kontrak penuh untuk semua fitur yang terdaftar dalam Bagian 2.1 dan 2.2, dijelaskan selanjutnya sebagai “Fitur Tambahan Pelanggan”. Semua pelanggan lainnya hanya berhak atas fitur yang tercantum dalam Bagian 2.1.

AED akan bekerja dengan pelanggan selama enam puluh (60) hari pertama Perintah Kerja untuk menyetorkan Langganan Terdaftar pelanggan. Aktivitas selama enam puluh hari pertama dibatasi pada onboarding dan penemuan untuk membangun pengetahuan kebutuhan bisnis dan teknis pelanggan. Agar tim AED dapat membangun pengetahuan tentang tujuan, bisnis, proyek, dan lingkungan pelanggan tersebut, pelanggan harus memberikan dokumentasi jika diminta dan berpartisipasi dalam aktivitas onboarding selama enam puluh (60) hari pertama jangka waktu kontrak.

Teknologi di luar ruang lingkup untuk layanan dukungan yang ditingkatkan ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services atau Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh, atau Universal Print.

2. Fitur

Untuk skenario reaktif, permintaan harus dimulai melalui kasus dukungan, menggunakan Dukungan Penyelesaian Masalah (“PRs”) sebagaimana disebutkan dalam deskripsi layanan yang ada pada Perintah Kerja pelanggan. Harap diperhatikan bahwa waktu tanggapan standar yang diharapkan berlaku. Kasus dukungan akan diprioritaskan ke tim khusus untuk dukungan tambahan, jika perlu.

AED mengikuti definisi keparahan insiden, waktu tanggapan awal yang diperkirakan, dan persyaratan pengiriman yang dijelaskan secara terperinci di Perintah Kerja pelanggan. Tanggapan awal pada insiden Azure akan dilakukan oleh teknisi dukungan Tanggapan Cepat Azure sebagaimana disebutkan dalam deskripsi layanan yang ada pada Perintah Kerja pelanggan.

Teknisi dukungan ini akan membantu dan menentukan jika sumber daya teknis tambahan dibutuhkan untuk menangani insiden yang berdampak hanya pada Langganan Terdaftar pelanggan, dan jika diperlukan, laporkan kepada AED dan libatkan tim teknis layanan yang sesuai dalam grup produk, sesuai kebutuhan, untuk segera mendapatkan bantuan terkait insiden.

2.1 Disediakan bagi Semua Pelanggan:

Direct Engineering Interface: Layanan ini bertujuan untuk mengupayakan dan memfasilitasi kebutuhan pelanggan yang mendesak terhadap teknis untuk memprioritaskan perbaikan dan mempercepat adopsi.

- Advokat dalam Azure Engineering. AED akan terlibat dengan tim operasi cloud pelanggan untuk mendorong hasil positif pada proyek dalam Langganan Terdaftar, yang didasarkan pada pemahaman jejak mereka di Azure untuk membuka blokir pelanggan dan mendorong waktu yang lebih cepat untuk penanggulangan.

- Manajemen Krisis yang Dipimpin oleh Teknis. Apabila teknisi dukungan Tanggapan Cepat Azure telah melaporkan insiden kepada AED, AED akan bekerja sama dengan tim layanan Azure untuk memungkinkan keterlibatan ahli pokok permasalahan yang lebih cepat serta komunikasi dan manajemen krisis yang terbaru, memberikan ketersediaan 24x7 untuk mendorong waktu penanggulangan yang lebih cepat. Teknisi dukungan Tanggapan Cepat Azure dapat melaporkan insiden ke AED yang ada dalam cakupan perjanjian Tanggapan Cepat Azure.
- Mengatur Manajemen Masalah. AED akan bekerja sama dengan pelanggan dan tim layanan Azure untuk mencegah insiden pelanggan kritis terulang melalui item perbaikan bertarget yang meningkatkan ketangguhan infrastruktur pelanggan serta stabilitas platform Azure dengan tujuan pengalaman perputaran tertutup. AED memperpanjang layanan Analisis Akar Masalah (RCA) yang dijelaskan dalam deskripsi layanan yang ada pada Perintah Kerja pelanggan. Apabila secara tegas diminta sebelum tujuh (7) hari kalender ditutupnya insiden, AED akan melakukan analisis terstruktur kemungkinan penyebab insiden tunggal, atau rangkaian masalah terkait yang terbatas pada produk pelanggan dan langganan cloud yang tidak berdampak kepada pelanggan lainnya. Pelanggan akan bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan tim Microsoft guna menyediakan materi, seperti file log, jejak jaringan, atau output diagnostik lainnya. RCA hanya akan tersedia setelah permintaan melalui teknisi AED yang diselaraskan dengan pelanggan untuk insiden yang berdampak pada produksi. RCA akan diberikan waktu dalam sepuluh (10) hari kerja atas permintaan atau penanggulangan insiden, mana pun yang datang kemudian.

Akselerasi Hasil Bisnis: Aktivitas ini mendorong tujuan bisnis pelanggan di seluruh ekosistem Azure untuk membantu mempercepat realisasi nilai pelanggan dengan tujuan meningkatkan laba investasi (ROI).

- Penyediaan Rencana Peningkatan Layanan Secara Proaktif. AED akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengatasi tantangan pelanggan saat ini melalui analisis tren yang muncul dalam kemitraan dengan tim layanan Azure. Analisis ini dapat berfokus dalam berbagai area, termasuk ketahanan solusi, keamanan, kinerja, atau optimasi biaya, serta dapat menghasilkan rekomendasi kepada pelanggan untuk diterapkan. Analisis ini juga dapat termasuk aktivitas seperti latihan insiden, penanggulangan infrastruktur berisiko, dan dukungan pengujian praproduksi yang sesuai untuk berfokus pada analisis. Dua (2) Rencana Peningkatan Layanan (SIP) dapat diminta dalam periode dua belas bulan.
- Dukungan untuk Proyek Penting Pelanggan. AED akan bekerja sama dengan peran yang diselaraskan dengan pelanggan Microsoft dan tim teknis Azure untuk mempercepat realisasi nilai pada semua Langganan Terdaftar dan memastikan proyek penting pelanggan diluncurkan sesuai rencana dengan berupaya meminimalkan waktu untuk melibatkan ahli pokok permasalahan Azure yang sesuai, menghapus pemblokir teknis jika memungkinkan, dan mengurangi waktu penanggulangan pada insiden yang dilaporkan.
- Mendorong Wawasan yang Dapat Ditindaklanjuti serta Memperdalam Pengetahuan Pelanggan dan Keahlian di seluruh Tim Penyediaan Azure. Di semua Langganan Terdaftar, AED akan mendidik tim penyediaan dukungan Azure mengenai kebutuhan bisnis dan teknis pelanggan untuk memungkinkan pengalaman yang disesuaikan dengan tujuan memenuhi persyaratan bisnis, mendorong penanggulangan insiden yang lebih cepat, dan meningkatkan pengalaman dukungan Azure pelanggan secara keseluruhan.

- Masukan Konsultasi Pelanggan. Microsoft menyediakan peluang melalui beberapa saluran komunikasi yang dapat digunakan organisasi pelanggan untuk mengirimkan masukan mengenai evolusi fitur dan Layanan Azure. Masukan yang diterima ditampilkan secara langsung kepada pimpinan teknis layanan dalam Microsoft. Tim Pengalaman Pelanggan Azure (CXP) mengoordinasikan peluang untuk memberikan masukan. Setelah aktivasi layanan AED, tim CXP akan menetapkan dialog dengan organisasi pelanggan melalui manajer akun kesuksesan pelanggan yang ditunjuk untuk menetapkan saluran komunikasi.

2.2 Fitur Tambahan: Fitur ini terbatas untuk Fitur Tambahan Pelanggan seperti yang dijelaskan di atas. Hanya pelanggan yang memenuhi definisi ini dan yang disebutkan demikian dalam Perintah Kerja pelanggan yang juga berhak untuk menerima fitur tersebut.

- Pemantauan Platform: AED memanfaatkan pengetahuan tentang jejak dan telemetri internal pelanggan Azure di lebih dari 20 layanan Azure untuk mengonfigurasi monitor dengan ambang batas khusus terkait kapasitas, kinerja (seperti latensi), konektivitas (seperti kesalahan otorisasi), atau ketersediaan. Beberapa layanan Azure dapat dikecualikan; pelanggan dapat meminta daftar layanan yang tercakup dari manajer akun kesuksesan pelanggan (CSAM) atau tim AED selama onboarding. AED akan menanggung hingga tujuh (7) 'Skenario Pemantauan' yang disetujui bersama sebelumnya, yang ditetapkan sebagai rangkaian sumber daya Azure yang mendorong tindakan spesifik. Monitor dan penetapan ambang batas memanfaatkan telemetri rahasia Microsoft Azure serta tidak akan dibagikan atau diungkapkan kepada pelanggan. Skenario ini akan ditetapkan selama periode onboarding enam puluh hari AED. Pelanggan harus berpartisipasi sepenuhnya dalam proses penetapan dan menyediakan semua materi yang diminta. Monitor akan siap untuk diuji dalam 30 hari sejak periode onboarding berakhir. Setelah pengujian monitor selesai dan Microsoft menunjukkan kepada pelanggan bahwa monitor hidup, AED menyediakan cakupan 24/7 untuk menanggapi dan memprioritaskan monitor yang dipicu berdasarkan ambang batas yang ditetapkan Microsoft melalui fitur "Manajemen Krisis yang Dipimpin Teknis" yang termasuk, sebagaimana ditetapkan di atas. Apabila pelanggan belum membuat kasus dukungan, menggunakan Dukungan Penyelesaian Masalah ("PRs") sebagaimana disebutkan dalam deskripsi layanan yang ada di Perintah Kerja pelanggan untuk masalah yang diidentifikasi, tim AED akan meminta pelanggan untuk membuat kasus dukungan guna memfasilitasi upaya penanggulangan.
- Penanganan pemadaman platform khusus: Selama pemadaman yang dinyatakan Azure, yang didefinisikan sebagai pemadaman yang berdampak pada banyak pelanggan dan dinyatakan sebagai pemadaman pada portal Azure, AED akan menyediakan komunikasi yang disesuaikan untuk mengidentifikasi kontak pelanggan terlebih dahulu agar mereka dapat terus menerima perkembangan situasi dan memberikan perincian tentang kemungkinan dampak pemadaman tersebut bagi mereka saat pelanggan dapat dihubungi. Apabila diminta pelanggan, AED akan bekerja sama dengan pelanggan dalam upaya penanggulangan mandiri seperti beralih ke zona ketersediaan yang berbeda.
- Dukungan Ketahui Saya Global untuk Manajemen Krisis Teknis: Cakupan global dan diperluas yang diselenggarakan dengan pelanggan untuk fitur "Manajemen Krisis Teknis" yang didefinisikan di bagian di atas disediakan untuk memungkinkan pengalaman yang lebih disesuaikan dan konsisten di luar jam kerja utama. Pengalaman yang ditingkatkan ini dapat diperluas ke fitur lain sebagaimana mestinya. 'Ketahuilah saya' didefinisikan sebagai pengetahuan konteks dan lingkungan bisnis pelanggan

dengan sasaran mendorong penanggulangan insiden yang lebih cepat serta meningkatkan pengalaman dukungan pelanggan Azure secara keseluruhan.

3. Prasyarat dan asumsi

Selain prasyarat dan asumsi yang diuraikan dalam Perintah Kerja pelanggan, penyediaan Layanan oleh Microsoft, sebagaimana diuraikan dalam Lampiran ini, didasarkan pada prasyarat dan asumsi berikut ini:

- a) Pelaksanaan layanan AED oleh Microsoft bergantung pada kerja sama, partisipasi aktif, dan penyelesaian tanggung jawab yang ditugaskan secara tepat waktu dari pihak pelanggan.
- b) Pelanggan akan memelihara perjanjian paket layanan Dukungan Perusahaan Microsoft dan Tanggapan Cepat Azure yang aktif selama jangka waktu Lampiran ini.
- c) Semua fitur hanya tersedia dalam bahasa Inggris.
- d) Penyediaan akan dilakukan dari jarak jauh kecuali jika disepakati lain secara tertulis. Apabila kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, Microsoft akan menagih biaya perjalanan dan biaya hidup yang wajar kepada pelanggan.
- e) Apabila insiden tidak diisolasi dalam organisasi pelanggan dan memengaruhi bagian lingkungan Azure yang lebih besar, sumber daya teknisi layanan tidak akan mampu memprioritaskan pemulihan layanan.
- f) Cakupan AED tidak termasuk teknologi di tempat, perangkat pengguna, perangkat lunak klien Microsoft, atau teknologi identitas dan autentikasi.
- g) Hak pelanggan untuk menerima layanan AED, sebagaimana dijelaskan dalam Lampiran ini, sesuai dengan kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan dalam Perintah Kerja dan Lampiran ini.
- h) Layanan AED ditujukan untuk mendukung penggunaan Langganan Terdaftar oleh pelanggan. Microsoft hanya akan menyediakan Layanan ini untuk tujuan bisnis internal pelanggan. Microsoft tidak akan menyediakan Layanan ini kepada pelanggan pelanggan.
- i) AED tidak akan menyediakan dukungan untuk kode non-Microsoft, atau kode yang telah dikustomisasi oleh Microsoft, pelanggan, atau vendor pihak ketiga.

Tanggapan Insiden Keamanan Cyber Microsoft

Tanggapan Insiden Keamanan Cyber Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response atau "MSCIR"): Menyediakan penyelidikan dan panduan global demi membantu mengevaluasi cakupan serangan cyber, menangani insiden, dan memulihkan sistem penting, dengan opsi dukungan di tempat dan/atau jarak jauh. Layanan ini membantu mengurangi risiko serangan cyber tertarget dan menanggulangi kerugian yang diakibatkan oleh krisis keamanan dengan lebih baik. Tanggapan Insiden Microsoft harus dibeli sebagai add-on terpisah untuk Perjanjian Unified Support yang sudah ada. Cakupan keterlibatan MSCIR akan ditentukan pada waktu insiden.

Dalam keadaan mendesak tertentu, Pelanggan dapat meminta dan mengizinkan Microsoft memulai penyediaan layanan MSCIR sebelum membeli layanan MSCIR atau menambahkan jam tambahan ke layanan MSCIR yang ada ("Perjanjian Add-On"). Terlepas dari setiap hal yang bertentangan, jika Pelanggan mengizinkan Microsoft untuk mulai bekerja sebelum Perjanjian Add-On dilakukan, Pelanggan setuju bahwa (a) pihaknya akan mengambil semua tindakan yang secara wajar diperlukan untuk melaksanakan Perjanjian Add-On sesegera mungkin, (b) pihaknya tetap sepenuhnya bertanggung jawab dan setuju untuk membayar layanan yang disediakan

sebelum pelaksanaan Perjanjian Add-On sebagaimana ditagih oleh Microsoft, dan (c) Microsoft tidak akan bertanggung jawab atas setiap tindakan atau kelalaian yang berkaitan dengan pekerjaan yang diizinkan yang terjadi sebelum penandatanganan, dan Pelanggan akan menanggung semua risiko terkait.

Informasi tambahan terkait keterlibatan MSCIR (misalnya, penetapan harga dan cakupan kerja) atau informasi terkait penawaran proaktif, tersedia melalui Manajer Akun Customer Success (Customer Success Account Manager atau CSAM).

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**
 - Anda 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.
 - **Penasihat Teknologi Dukungan (STA):** Layanan STA akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja dan bergantung pada ketersediaan sumber daya.
 -
- **Layanan Pemeliharaan – Analisis Akar Masalah:** Layanan yang dibeli akan tersedia bagi staf di Lokasi Dukungan yang ditetapkan.
- **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 perwakilan 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.
- Sistem Penagihan Terpadu dan fitur Faktur Terpisah. Perubahan-perubahan ini dirancang untuk memberi pelanggan kami fleksibilitas, kenyamanan, dan kendali transaksi yang lebih baik. Sistem Penagihan Terpadu kami meningkatkan efisiensi dan akurasi proses penagihan dan perpajakan, sedangkan fitur Faktur Terpisah kami memungkinkan transaksi dipisahkan menjadi beberapa faktur yang didasarkan pada beragam kriteria, seperti jenis produk, tanggal pengiriman, atau segmen pelanggan.

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 untuk layanan yang sebelumnya dijadwalkan, pembatalan tersebut harus dilakukan setidaknya 14 hari sebelumnya agar Anda mendapatkan pengembalian dana penuh untuk layanan tersebut jika berlaku.*
- *Pembatalan untuk layanan yang sebelumnya dijadwalkan yang dilakukan 6 hingga 13 hari sebelumnya akan dikenakan biaya 50% dari biaya layanan.*
- *Pembatalan untuk layanan yang sebelumnya dijadwalkan yang dilakukan 5 hari sebelumnya atau kurang akan dikenakan biaya penuh (100%) dari biaya layanan tersebut*
- 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.
- Anda akan menanggung semua risiko terkait dengan penerapan kode yang diberikan oleh Microsoft dalam pelaksanaan layanan dukungan dan akan bertanggung jawab atas semua pengujian, pengendalian, penjaminan kualitas, kepatuhan hukum, regulasi, atau standar, pemeliharaan, pengerahan, dan praktik lainnya yang terkait dengan kode yang diberikan oleh Microsoft dalam pelaksanaan layanan dukungan secara keseluruhan atau sebagian, di lingkungan Microsoft Anda, atau pengerahan apa pun lainnya.
- 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 dan Adendum Perlindungan Data dan Lampiran Keamanan GitHub yang berada di https://aka.ms/github_dpa akan berlaku untuk pengadaan Layanan Konsultasi GitHub Anda.
- Anda setuju bahwa kami dapat mengirimkan informasi pengguna Anda ke alamat email perusahaan yang valid dan aktif terkait produk dan fitur melalui materi yang diidentifikasi sebagai pembaruan keamanan, nawala, blog, briefing keamanan, komunikasi layanan, dan dokumentasi serupa. Pengguna Anda akan memiliki mekanisme Penolakan yang sesuai terhadap komunikasi tersebut.
- 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.