

Layanan Microsoft Enterprise

Deskripsi Layanan
Konsultasi & Dukungan

Oktober 2021

Daftar isi

1	Tentang dokumen ini	2
2	Layanan Profesional Microsoft	3
	2.1 Layanan perencanaan	3
	2.2 Layanan penerapan	3
	2.3 Layanan pemeliharaan	3
	2.4 Layanan optimasi	3
	2.5 Layanan pendidikan	3
3	Layanan konsultasi	4
	3.1 Cara pembelian	4
	3.2 Layanan konsultasi yang disesuaikan	4
	3.3 Paket layanan konsultasi	5
	3.4 Deskripsi Layanan	5
	Layanan perencanaan	5
	Layanan penerapan	7
	Layanan optimasi	7
	3.5 Penafian dan batasan	7
	3.6 Tanggung jawab Anda	8
4	Layanan dukungan	9
	4.1 Cara pembelian	9
	4.2 Deskripsi layanan	10
	Layanan proaktif	10
	Layanan reaktif	15
	Manajemen pengiriman layanan	20
	4.3 Layanan dan solusi yang disempurnakan	22
	Teknisi Dukungan yang Ditunjuk	22
	Tanggapan Cepat	23
	Manajemen Peristiwa Azure	24
	Office 365 Engineering Direct	26
	Dukungan Pengembang	26
	Dukungan untuk Misi Sangat Penting	26
	4.4 Dukungan Multinegara	26
	Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara	26
	Cara Pembelian	27

Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara.....	28
4.5 Syarat dan ketentuan tambahan	28
4.6 Tanggung jawab Anda	31

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 Profesional Microsoft

Layanan Profesional Microsoft membantu Anda melejitkan nilai bisnis dari investasi teknologi Anda. Layanan ini tersedia selama tahap perencanaan, penerapan, pemeliharaan, dan optimasi siklus teknologi Anda serta mampu memberikan solusi data, mobilitas, produktivitas, dan komputasi untuk infrastruktur TI di lokasi Anda, cloud, dan TI gabungan. Microsoft menyediakan layanan yang proaktif dalam beberapa kategori berikut:

2.1 Layanan perencanaan

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

2.2 Layanan penerapan

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

2.3 Layanan pemeliharaan

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

2.4 Layanan optimasi

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

2.5 Layanan pendidikan

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

3 Layanan konsultasi

Layanan Konsultasi Layanan Enterprise (layanan konsultasi) adalah kerja sama yang dilakukan berdasarkan proyek serta menyediakan layanan terkait perencanaan, penerapan, dan adopsi solusi yang melejitkan nilai bisnis yang diperoleh pelanggan dari investasi TI mereka. Kerja sama ini mencakup layanan berdasarkan produk dan teknologi Microsoft, strategi digital, arsitektur, perencanaan, peningkatan, migrasi, pengerahan, pengembangan aplikasi, dan solusi wawasan data.

3.1 Cara pembelian

Layanan konsultasi tersedia dalam bentuk kerja sama yang dikaji khusus berdasarkan proyek atau sebagai layanan yang dikemas di luar pengkajian sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Layanan	Definisi
Layanan konsultasi yang disesuaikan	Kerja sama khusus dengan cakupan layanan, jadwal, dan/atau tahap pencapaian spesifik pelanggan guna mendapatkan solusi yang sesuai.
Paket layanan konsultasi	Kerja sama dengan penyediaan layanan prapengkajian yang membahas banyak skenario bisnis umum.

3.2 Layanan konsultasi yang disesuaikan

Berikut adalah solusi layanan yang dapat disesuaikan yang tersedia. Perintah Kerja Layanan Enterprise (Enterprise Services Work Order [ESWO]) atau Pernyataan Kerja (Statement of Work [SOW]) menjelaskan cakupan layanan konsultasi yang disesuaikan.

Aplikasi & Infrastruktur – Komputasi cloud adalah hal yang sangat penting untuk memungkinkan transformasi digital bagi organisasi mana pun.

Layanan aplikasi modern Microsoft membantu mempercepat waktu persiapan permintaan, dengan mengurangi risiko saat memodernisasi dan mengintegrasikan aplikasi serta memanfaatkan cloud untuk bekerja sama dengan pelanggan melalui banyak saluran dan pada perangkat apa pun.

Dengan Solusi Produktivitas Cloud, kami membantu organisasi merencanakan, menerapkan, dan membangun pengalaman untuk meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan memperdalam hubungan pelanggan guna menghasilkan wawasan bisnis, yang memungkinkan organisasi mewujudkan nilai penuh investasi Office 365 mereka.

Data & Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence [AI]) – Hal yang paling utama dari bisnis modern adalah kemampuan untuk mengubah data menjadi AI yang mendorong keunggulan kompetitif. Solusi Business Insights dari Microsoft membantu pengembang dan organisasi berfokus pada AI melalui pengawasan komprehensif untuk memperkirakan, menerapkan, serta mendukung solusi bagi organisasi Bisnis dan TI yang dapat membuka wawasan tentang data menggunakan berbagai produk, seperti Azure Database Power BI, Office, dan SQL Server.

Aplikasi Bisnis – Bantuan dengan aplikasi bisnis yang merupakan bagian dari lingkungan data yang terhubung, mengaktifkan AI dan inteligensi bisnis sambil membantu mendigitalkan berbagai fungsi

bisnis penting, termasuk penjualan hubungan, proses talenta dan individu, operasi, serta layanan pelanggan.

Microsoft menawarkan spektrum layanan konsultasi untuk Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement yang mencakup Penjualan, Layanan, dan Pemasaran untuk membantu pelanggan mengubah hubungan menjadi pendapatan dengan menghadirkan kecerdasan digital ke dalam setiap transaksi. Layanan konsultasi untuk Microsoft Dynamics 365 Unified Operations membantu pelanggan mempercepat pertumbuhan dengan mengoptimalkan kegiatan operasi dan mengambil keputusan berbasis data waktu nyata pada skala global.

Tempat Kerja Modern – Sebagai bagian dari transformasi tempat kerja, Microsoft dapat membantu meningkatkan kecocokan lingkungan Anda sambil memungkinkan setiap profesional dalam bisnis Anda memiliki alat bantu agar lebih produktif.

Penawaran layanan konsultasi Perangkat dan Mobilitas kami memungkinkan pemimpin bisnis dan TI untuk mengembangkan dan menerapkan strategi pengelolaan mobilitas dan perangkat perusahaan yang memfasilitasi hubungan lebih mendalam dan lebih kaya dengan karyawan dan pelanggan. Layanan Pusat Data dan Infrastruktur Cloud juga mengintegrasikan teknologi, individu, dan proses untuk membantu TI mengubah pusat data menjadi aset bisnis strategis yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis spesifik mereka. Ditambah dengan

Layanan Keamanan dan Identitas, kami juga memberikan strategi dan solusi guna membantu melindungi infrastruktur, aplikasi, serta data TI dari ancaman internal dan eksternal.

3.3 Paket layanan konsultasi

Microsoft menawarkan layanan konsultasi untuk berbagai skenario bisnis umum berdasarkan pengalaman disertai perencanaan, pengerahan, dan penerapan produk, teknologi, serta proses Microsoft. Layanan di bawah ini ditawarkan dalam cakupan kerja yang telah ditentukan sebelumnya dengan durasi tetap dan harga yang sesuai.

3.4 Deskripsi Layanan

Layanan perencanaan

Layanan Arsitektur: Evaluasi tujuan adopsi layanan online Anda yang memberikan panduan, perencanaan, dan remediasi. Evaluasi ini membantu membangun keselarasan yang lebih baik antara tim dan lingkungan Anda dengan praktik terbaik arsitektur layanan online.

Program Layanan Penasihat Digital: Layanan Penasihat Digital menggabungkan Digital Advisors dengan keahlian bisnis dengan pengalaman dan strategi inovasi Microsoft untuk memperkuat organisasi demi mencapai aspirasi digital mereka. Bermitra dengan pelanggan, Digital Advisors mendorong program perubahan untuk membangun bisnis digital.

Layanan Penasihat Digital dapat dibeli dalam bentuk paket yang berisi 200, 400, 800 dan 1600 jam kerja sama dengan penasihat yang memberikan layanan paruh waktu ataupun penuh waktu. Tim pengiriman layanan Microsoft, termasuk sumber daya dari Microsoft Services Centers of Excellence, melengkapi pengiriman dengan keahlian utama atau memberikan rekomendasi praktik serta panduan khusus mengenai teknologi Microsoft.

Selain itu, paket kerja sama Layanan Penasihat Digital berikut juga tersedia:

Paket Digital Advisory Digital Ready: Kerja sama yang dipimpin oleh penasihat digital yang berfokus pada desain bisnis dan proses perubahan untuk mendorong transformasi digital sebagai bagian dari model bisnis yang sedang berkembang.

Bukti Konsep: Kerja sama yang dilakukan untuk memberikan bukti yang memungkinkan pelanggan mengevaluasi kelayakan solusi teknis yang diajukan. Bukti tersebut dapat berupa purwarupa kerja, dokumen, dan desain, tetapi umumnya tidak dalam bentuk hasil kerja siap produksi.

Perencanaan Solusi: Kerja sama terstruktur untuk membantu dan membimbing Anda melewati perencanaan penerapan pengerahan teknologi Microsoft di lingkungan lokal, cloud, dan gabungan. Layanan ini juga dapat mencakup penilaian desain, keamanan, operasi TI, atau manajemen perubahan teknologi Microsoft Anda guna membantu merencanakan penerapan solusi teknis Anda yang mampu memenuhi hasil yang Anda inginkan. Pada akhir layanan ini, Anda akan menerima laporan yang berisi hasil penilaian teknis dan rencana penerapan solusi.

Layanan Perencanaan Pengerahan Perangkat Pengembang (Developer Tools Deployment Planning Services [DTDPS]): Dirancang untuk membantu organisasi merencanakan pengerahan Visual Studio yang efektif. Kerja sama ini dapat digunakan untuk membantu mengembangkan rencana pengerahan dan strategi adopsi Visual Studio.

Layanan Perencanaan Pengerahan Azure untuk Cloud Publik (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud [AZDPS]): Kerja sama beberapa hari yang mencakup pelatihan, demo, dan perencanaan pengerahan. Mereka dapat berfokus pada mengaktifkan solusi penyimpanan Azure, memindahkan aplikasi ke Layanan Infrastruktur Microsoft Azure, menerapkan mobilitas perusahaan, menerapkan Microsoft Operations Management Suite, atau menerapkan skenario pengembangan dan pengujian pada mesin virtual Microsoft Azure.

Layanan Perencanaan Pengerahan Desktop (Desktop Deployment Planning Services [DDPS]): Layanan perencanaan pengerahan yang menawarkan berbagai alat bantu perencanaan dan aktivitas kerja sama yang telah ditentukan sebelumnya dan berfokus pada cara mengerahkan Office 365, Office, atau Windows.

Layanan Perencanaan Pengerahan Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services [DYDPS]): Layanan perencanaan untuk penerapan atau peningkatan ke Microsoft Dynamics CRM (Manajemen Hubungan Pelanggan [Customer Relationship Management]), Dynamics CRM Online, atau penerapan solusi ERP (Perencanaan Sumber Daya Perusahaan [Enterprise Resource Planning]) dengan Microsoft Dynamics AX.

Layanan Perencanaan Pengerahan Skype for Business dan Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services [S&EDPS]): Dirancang untuk membantu organisasi merencanakan pengerahan Skype for Business atau Exchange, layanan ini menyediakan perencanaan pengerahan untuk aspek arsitektur dan operasional dari Microsoft Skype for Business atau Microsoft Exchange.

Layanan Perencanaan Pengerahan Manajemen dan Virtualisasi Cloud Pribadi (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services [PVDPS]): Dirancang untuk membantu merencanakan pengerahan yang efektif dari Systems Center, Windows Server, dan Hyper-V. Kerja sama ini menawarkan berbagai layanan perencanaan untuk peningkatan, migrasi, mempercepat pengelolaan dan penempatan virtualisasi, serta menerapkan manajemen perangkat terpadu.

Layanan Perencanaan Pengerahan SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services [SSDPS]): Layanan ini tersedia dalam bentuk kerja sama beberapa hari yang berfokus pada berbagai aktivitas, seperti peningkatan ke SQL Server, pengerahan SQL Server Business Intelligence, dan pemindahan ke SQL Server.

Layanan Perencanaan Pengerahan SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services [SDPS]): Berfokus pada pengiriman kerja sama perencanaan pengerahan SharePoint dan SharePoint Online, layanan ini dapat mencakup perencanaan Office 365 FastTrack, perencanaan solusi PPM (Manajemen Proyek dan Portofolio [Project and Portfolio Management]), dan perencanaan pengerahan SharePoint.

Pengalaman Pengguna: Layanan untuk memberikan pengalaman pengguna bagi lini aplikasi bisnis Anda, membawa keahlian dalam bidang Storyboarding, Motion Graphics, Penelitian Etnografi, Analisis Pribadi dan Skenario, Strategi dan Desain UX, Desain Visual, Pengembangan UI, Uji Kegunaan, dan pertimbangan Aksesibilitas.

Layanan penerapan

Tata Kelola Proyek: Layanan untuk menyediakan manajemen dan pengawasan bagi proyek, program, atau kerja sama Anda demi memastikan suksesnya pengiriman.

Arsitektur Solusi: Layanan untuk menyediakan arsitektur dan desain bagi solusi Anda, berdasarkan arsitektur referensi untuk teknologi Microsoft.

Pengiriman Solusi: Layanan yang menyediakan penerapan teknis, termasuk pengembangan, konfigurasi, migrasi, peningkatan, serta pengerahan solusi berdasarkan teknologi Microsoft dan integrasinya ke lingkungan pelanggan.

Layanan optimasi

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.

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 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.

3.5 Penafian dan batasan

Pengiriman layanan kami didasarkan pada penafian dan batasan berikut:

- Layanan Penasihat Digital hanya terdiri atas saran dan panduan yang membahas pengerahan dan penggunaan teknologi Microsoft Anda.
- Lisensi produk tidak termasuk dalam layanan konsultasi dan harus dibeli secara terpisah.
- Layanan Penasihat Digital tidak mencakup pengerahan produk, penyelesaian masalah, dukungan perbaikan kerusakan, peninjauan kode sumber non-Microsoft, ataupun konsultasi teknis atau arsitektur di luar layanan yang dijelaskan di atas.
- Untuk kode sumber non-Microsoft apa pun, layanan kami hanya terbatas pada analisis data biner, seperti pembersihan proses atau pemantauan jejak jaringan
- Apabila kunjungan di tempat oleh Arsitek Microsoft atau sumber daya tim pengiriman layanan disepakati bersama dan tidak bersifat prabayar, Anda akan membayar biaya perjalanan dan akomodasi yang wajar.
- Layanan Konsultasi GitHub disediakan oleh GitHub, Inc., anak perusahaan yang dimiliki 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.

3.6 Tanggung jawab Anda

Keberhasilan kerja sama konsultasi dan kinerja kewajiban kami tergantung pada keterlibatan Anda selama durasi proses, termasuk, namun tidak terbatas pada:

- Ketersediaan perwakilan, staf TI, dan sumber daya Anda, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, konektivitas internet, dan ruang kantor.
- Penyediaan informasi yang tepat waktu, akurat, dan lengkap oleh Anda sebagaimana diminta oleh tim pengiriman layanan.
- Akses ke informasi tentang organisasi Anda.
- Penyelesaian tanggung jawab Anda yang ditetapkan secara tepat waktu dan efektif.
- Keputusan dan persetujuan yang tepat waktu oleh manajemen Anda.
- Pembayaran biaya perjalanan dan pengeluaran yang dikeluarkan oleh karyawan atau kontraktor Anda.

4 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

4.1 Cara pembelian

Layanan dukungan tersedia dalam Paket Dasar, yang ditetapkan sebagai Dukungan Inti, Tingkat Lanjut, atau Kinerja sebagai layanan tambahan atau layanan dan solusi yang disempurnakan yang tersedia untuk dibeli berdasarkan perjanjian Paket Dasar yang sudah ada, yang tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan, sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Item	Deskripsi
Paket Dasar	<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 Inti (Core ["C"]), 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	<p>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.</p>
Layanan dan solusi yang disempurnakan	<p>Layanan dukungan, yang mencakup produk Microsoft atau sistem TI pelanggan tertentu, tersedia untuk ditambahkan ke Paket Dasar dukungan Anda selama</p>

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.

4.2 Deskripsi layanan

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

Layanan proaktif

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

Layanan perencanaan

Jenis layanan perencanaan	Paket		
	C	A	P
Bukti Konsep		+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

Layanan penerapan

Jenis layanan penerapan	Paket		
	C	A	P
Layanan Onboarding		+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

Layanan pemeliharaan

Jenis layanan pemeliharaan	Paket		
	C	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.

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 penyetaan 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		
	C	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		
	C	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		
	C	A	P
Layanan Proaktif Khusus (Layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan)		+	+
Penasihat Teknologi Dukungan			✓
Akselerator Proaktif		+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

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

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

Proaktif Lain	Paket		
	C	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.

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

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

Dukungan Penyelesaian Masalah: Ini adalah bantuan penyelesaian masalah dengan gejala spesifik dan terjadi saat menggunakan produk Microsoft, termasuk pemecahan masalah tertentu, pesan kesalahan, atau fungsionalitas yang tidak bekerja sebagaimana mestinya untuk produk-produk Microsoft. Proses 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 akan dijelaskan secara terperinci pada tabel tanggapan insiden di bawah ini.

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

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

Tanggapan Insiden Dukungan Inti

Dukungan Inti	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 delapan jam 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam delapan 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
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"> Tanggapan panggilan pertama dalam satu jam atau kurang 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

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 untuk melanjutkan upaya penyelesaian masalah tersebut.

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 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus

Dukungan Tingkat Lanjut	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
	<ul style="list-style-type: none"> terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan Diperlukan penanganan dalam empat jam 	<ul style="list-style-type: none"> Upaya hanya dilakukan selama jam kerja¹ Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Responsif dalam 24 jam 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 Diperlukan penanganan dalam satu jam 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam satu jam atau kurang Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 1 jam 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.

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 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam empat jam atau kurang selama jam kerja¹ Upaya hanya dilakukan selama jam kerja¹ 	<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

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 empat jam 	<ul style="list-style-type: none"> Sesuai permintaan, upaya tersedia selama 24/7² 	
Dampak bisnis sangat penting	<ul style="list-style-type: none"> Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan Diperlukan penanganan dalam 30 menit 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang Sumber daya di tempat Anda, setelah 24 jam, dengan perjanjian pelanggan 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"> Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami 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.

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:

Dukungan Inti: Untuk insiden dengan tingkat keparahan dampak bisnis standar dan sangat penting, layanan ini tersedia berdasarkan permintaan pelanggan selama jam kerja ke sumber daya pengiriman layanan yang dikumpulkan. Sumber daya ini juga dapat memberikan pembaruan eskalasi, jika diminta.

Dukungan Tingkat Lanjut dan Kinerja: 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.

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

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

Manajemen Dukungan Reaktif Add-on: Anda dapat memilih untuk membeli jam tambahan untuk menyediakan Manajemen Dukungan Reaktif. Sumber daya ini akan berjalan dari jarak jauh dan memberikan layanan 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.

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

- Ketersediaan Dukungan Hotfix Tambahan terbatas untuk produk/keluarga produk berikut:
 - Aplikasi: Office
 - Dinamika: AX, CRM
 - Server: Server Exchange, Server SQL, Pusat Sistem (Kecuali Manajer Konfigurasi), Server Windows
 - Sistem: Klien Windows, sistem operasi Windows Bawaan

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

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

Manajemen pengiriman layanan

Manajemen Pengiriman Layanan (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 Inti: Layanan SDM diberikan secara digital, atau dari tim spesialis yang dikumpulkan.

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		
	C	A	P
Aktivasi Organisasi Pelanggan	✓	✓	✓
Panduan Pembaruan Produk, Layanan, dan Keamanan Microsoft	✓	✓	✓
Pengembangan & Manajemen Program	✓	✓	✓

Jenis layanan manajemen pengiriman layanan	Paket		
	C	A	P
Orientasi Dukungan Terpadu	✓	✓	✓
Program Keberhasilan Cloud		✓	✓
Manajemen Hubungan Eksekutif		✓	✓
Add-on Manajemen Pengiriman Layanan		+	+
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 Inti: Layanan mungkin direkomendasikan oleh Microsoft untuk memanfaatkan kapabilitas yang disertakan dalam layanan tambahan dukungan dan terbatas dari Paket Dasar yang mungkin dibeli oleh organisasi Anda.

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.

4.3 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		
	C	A	P
Teknisi Dukungan yang Ditunjuk		+	+
Tanggapan Cepat		+	+
Manajemen Peristiwa Azure			
Office 365 Engineering Direct			
Dukungan Pengembang		+ ¹	+ ¹
Dukungan untuk Misi Sangat Penting		+	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

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

Teknisi Dukungan yang Ditunjuk

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

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

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

Area fokus untuk layanan DSE:

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

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

Prasyarat dan batasan spesifik layanan

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

Tanggapan Cepat

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

Untuk menerima layanan Tanggapan Cepat bagi komponen Microsoft Azure, Anda harus melaporkan insiden melalui portal layanan cloud yang berlaku. Permintaan Dukungan Penyelesaian Masalah Anda akan dialihkan secara langsung ke antrean dukungan Tanggapan Cepat yang dikelola oleh tim teknisi ahli layanan cloud yang ditunjuk. Agar tim ini memiliki pengetahuan dasar mengenai pengerahan Anda, Anda harus menyediakan dokumentasi pengerahan dasar dan topologi basis data Azure, serta rencana penyesuaian skala dan penyeimbangan beban, jika tersedia. Meskipun insiden mungkin membutuhkan sumber daya dari tenaga profesional dukungan produk standar, tim Tanggapan Cepat memegang tanggung jawab utama untuk insiden selama 24/7 dan 365 hari/tahun.

Untuk komponen Azure Anda, waktu tanggapan untuk dukungan penyelesaian masalah tercantum pada tabel di bawah ini dan menggantikan waktu tanggapan dukungan Paket Dasar yang diharapkan. Rapid

Response tidak mencakup Layanan Media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Layanan Komunikasi Azure, Manajemen Penagihan & Berlangganan, Universal Print, Test base untuk M365, Microsoft Mesh.

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

Tanggapan Cepat	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 15 menit 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggapan panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7¹ Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman² Eskalasi cepat ke tim operasional layanan cloud dalam Microsoft Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan¹ Akses dan tanggapan cepat

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

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

Manajemen Peristiwa Azure

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

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

Sebagai bagian dari aktivitas Prakejadian, tim AEM akan:

- Menilai dan mempelajari situasi Anda

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

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

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

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

Manajemen Peristiwa	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 15 menit 	<ul style="list-style-type: none"> • Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft ke tim operasi cloud untuk layanan Microsoft Azure mana pun² • Manajer situasi kritis ditetapkan dalam 30 menit atau kurang. • Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7¹ • Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi cepat kepada tim produk dalam Microsoft • Keterlibatan teknisi dukungan yang memiliki pengetahuan tentang konfigurasi Solusi Anda. Jika berlaku, teknisi tersebut dapat membantu dan mempermudah proses manajemen insiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi yang sesuai dengan eksekutif senior Anda, atas permintaan kami • Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan¹ • Akses dan tanggapan cepat

Manajemen Peristiwa	Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
		<ul style="list-style-type: none"> Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan 	

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 AEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris

* Dukungan Penyelesaian Masalah yang diberikan sebelum dan setelah peristiwa akan ditangani pada Tingkat keparahan dampak bisnis standar

Setelah Peristiwa, Anda dapat meminta analisis akar masalah untuk insiden Dampak bisnis kritis untuk solusi Anda. Jika berlaku, kami akan menyediakan rekomendasi tentang cara mencegah masalah tersebut di masa mendatang.

Office 365 Engineering Direct

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

Dukungan Pengembang

Dukungan Pengembang: Menyediakan dukungan proaktif berbasis cloud dan pengetahuan produk lebih mendalam di seluruh siklus pengembangan aplikasi bagi pengembang Pelanggan yang merancang, menerbitkan, dan mendukung aplikasi di platform Microsoft.

Dukungan Pengembang memberikan dukungan komprehensif yang menyediakan arsitektur cloud, penilaian kerentanan, solusi ALM/DevOps, siklus pengembangan keamanan, peninjauan kode, kinerja dan pemantauan, modernisasi aplikasi, penerapan dan manajemen internet of things (IoT), pelatihan, serta pengujian. Dukungan Pengembang tersedia dengan biaya tambahan.

Dukungan untuk Misi Sangat Penting

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

4.4 Dukungan Multinegara

Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara

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

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

Cara Pembelian

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

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

- **Layanan Proaktif**
 - 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.
- **Layanan Pemeliharaan – Analisis Akar Masalah:** Layanan yang dibeli akan tersedia bagi staf di Lokasi Dukungan yang ditetapkan.
- **Penasihat Teknologi Dukungan (STA):** Layanan STA akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja, selain Negara yang Dikecualikan, dan bergantung pada ketersediaan sumber daya.

- **Layanan dan solusi yang disempurnakan:** Semua layanan dan solusi yang disempurnakan akan dibeli untuk digunakan di Host atau Lokasi Dukungan Downstream. Tergantung ketersediaan. Batasan lain mungkin berlaku.
- Layanan dukungan lain yang dibeli akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda.

Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara

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

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

4.5 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.
- Manfaat Asuransi Perangkat Lunak 24/7 atas Insiden Dukungan Penyelesaian Masalah (SA PRS Incident atau "SAB"), dapat dikonversi ke nilai yang setara (sebagaimana ditentukan oleh Microsoft) dan digunakan dengan biaya dukungan Paket Dasar, komponen yang memenuhi syarat dari Teknisi Dukungan yang Ditunjuk (Designated Support Engineering [DSE]), dan/atau komponen yang memenuhi syarat layanan dan solusi yang Disempurnakan. Sumber daya manajemen pengiriman Anda dapat mengonfirmasi nilai(-nilai) dan biaya(-biaya) tersebut, jika berlaku. Setelah 30 hari dari Tanggal Mulai Dukungan dan/atau tanggal peringatan tahunan Dukungan multitalahun, kami dapat mengirimkan tagihan kepada Anda untuk nilai yang setara dengan kekurangan SAB apa pun yang disetujui berdasarkan konversi

tersebut, sebagaimana ditentukan dalam Perintah Kerja Anda. Manfaat Software Assurance sesuai dengan ketentuan yang dinyatakan di sini dan Persyaratan Produk, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, Lampiran B Persyaratan Produk. Perincian lebih lanjut juga tersedia pada www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, seperti perubahan terhadap manfaat Dukungan Penyelesaian Masalah mulai Februari 2023 yang akan memengaruhi kelayakan Paket Dasar atau komponen yang memenuhi syarat dari perjanjian dukungan serta dapat mengakibatkan penyesuaian terhadap nilai insiden setara.

- Tidak semua layanan tambahan tersedia di negara Anda. Hubungilah sumber daya pengiriman layanan Anda untuk perinciannya.
- Anda setuju bahwa satu-satunya kode non-Microsoft yang Anda berikan kepada kami adalah kode yang Anda miliki.
- Layanan tersebut dapat mencakup Hasil Akhir Layanan, saran dan panduan terkait kode yang dimiliki oleh Anda atau Microsoft, atau penyediaan layanan dukungan lain secara langsung.
- Saat menyediakan layanan Reaktif, Microsoft tidak menyediakan kode apa pun selain kode sampel.
- Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab dan menanggung risiko terkait implementasi dan pemeliharaan kode apa pun yang disediakan dalam pelaksanaan layanan dukungan apa pun.
- Mungkin terdapat persyaratan platform minimum untuk layanan yang dibeli.
- Layanan mungkin tidak terkirim ke pelanggan Anda.
- 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.
- **Kebijakan Penggunaan Berterima** - Pelanggan tidak diperkenankan (dan tidak dilisensikan) untuk menggunakan Hasil Akhir Layanan:
 - Dengan cara yang dilarang oleh undang-undang, peraturan, tata tertib, maupun ketetapan pemerintah;
 - Untuk melanggar hak pihak lain; atau
 - Dalam penerapan atau situasi ketika penggunaan Hasil Akhir Layanan dapat menyebabkan kematian atau cedera tubuh yang serius pada seseorang, maupun kerugian fisik atau lingkungan yang parah, kecuali sesuai dengan bagian Penggunaan Berisiko Tinggi di bawah ini.

Penggunaan Berisiko Tinggi

PERINGATAN: Teknologi modern dapat digunakan dengan cara yang baru dan inovatif, dan Pelanggan harus mempertimbangkan apakah penggunaan teknologi ini aman. Hasil Akhir Layanan tidak didesain atau dimaksudkan untuk mendukung penggunaan apa pun di mana gangguan layanan, kecacatan, kesalahan, atau kegagalan lain dari Hasil Akhir Layanan dapat

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

- Prasyarat dan asumsi tambahan dapat diatur dalam Lampiran terkait.

4.6 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. Administrator juga bertugas 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.

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

Microsoft dan Windows adalah merek dagang terdaftar dari Microsoft Corporation di Amerika Serikat dan/atau negara lain. Nama perusahaan dan produk aktual yang disebutkan di sini mungkin merupakan merek dagang dari pemiliknya masing-masing.