

# Deskripsi Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft (USSD)

Juli 2024

# Daftar isi

<b>1</b>	<b>Tentang dokumen ini</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Layanan dukungan dan kesuksesan pelanggan</b>	<b>4</b>
2.1	Cara pembelian	4
2.2	Flex allowance	5
2.3	<b>Deskripsi Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft</b>	<b>5</b>
	Layanan reaktif	12
	Layanan Manajemen Kesuksesan	14
2.4	<b>Solusi yang disempurnakan</b>	<b>15</b>
	Fitur-Fitur dan Penyediaan Layanan	30
	Pembatasan dan Pengecualian Layanan	30
	Kepatuhan dan Cakupan Layanan	30
2.5	<b>Dukungan Multinegara</b>	<b>32</b>
	Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara	32
	Cara Pembelian	33
	Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara	33
2.6	<b>Syarat dan ketentuan tambahan</b>	<b>34</b>
<b>Lampiran A:</b>	<b>Bagan Jenis Tingkat Keparahan</b>	<b>38</b>
<b>Lampiran B:</b>	<b>Layanan Manajemen Kesuksesan</b>	<b>43</b>

## **1 Tentang dokumen ini**

Deskripsi Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft memberi Anda informasi tentang layanan dukungan yang dapat Anda beli dari Microsoft. Penting bagi Anda untuk memahami deskripsi layanan yang Anda beli, termasuk setiap prasyarat, penafian, batasan, dan tanggung jawab pelanggan. Layanan yang Anda beli akan tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan (Perintah Kerja) atau Pernyataan Layanan lain yang berlaku yang merujuk pada dan menyebutkan dokumen ini.

Perhatikan bahwa tidak semua layanan yang tercantum dalam dokumen ini tersedia secara global. Untuk menentukan layanan apa yang tersedia untuk dibeli di area lokal Anda, hubungi perwakilan Microsoft Anda. Layanan yang tersedia dapat berubah sewaktu-waktu.

## 2 Layanan dukungan dan kesuksesan pelanggan

Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft (layanan dukungan) adalah rangkaian layanan dukungan komprehensif yang dapat membantu Anda mempercepat perjalanan Anda ke cloud, mengoptimalkan solusi TI, dan menggunakan teknologi untuk mewujudkan peluang bisnis baru pada setiap tahap siklus hidup TI. Layanan dukungan kami disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan khusus dan membantu Anda mendapatkan hasil maksimal dari investasi Microsoft Anda. Layanan dukungan ini mencakup:

- **Layanan Proaktif:** Layanan ini didesain untuk memperbaiki kesehatan infrastruktur dan operasi TI Anda.
- **Layanan Manajemen Kesuksesan:** Layanan ini didesain untuk memfasilitasi perencanaan dan penerapan.
- **Layanan Penyelesaian Masalah:** Layanan ini memberikan penyelesaian masalah 24x7 yang diprioritaskan untuk meminimalkan waktu henti dan memastikan respons yang cepat.

### 2.1 Cara pembelian

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

- **Paket Dasar:** Paket ini mencakup layanan dukungan inti.
- **Layanan Proaktif:** Layanan ini mencakup layanan dukungan tambahan yang dapat ditambahkan ke Paket Dasar sesuai kebutuhan.
- **Solusi yang Disempurnakan:** Ini mencakup solusi dan pengalaman dukungan mendalam yang dapat ditambahkan ke Paket Dasar sesuai kebutuhan.

Perhatikan bahwa layanan ini tersedia untuk dibeli berdasarkan perjanjian Paket Dasar yang sudah ada, yang tercantum dalam Perintah Kerja Layanan Perusahaan. Jika Anda memiliki pertanyaan apa pun tentang layanan apa saja yang tersedia untuk dibeli, silakan hubungi perwakilan Microsoft Anda.

**Tabel 1 - Definisi layanan dukungan**

Item	Definisi
<b>Paket Dasar</b>	Kombinasi layanan manajemen kesuksesan dan pemberian yang proaktif dan reaktif, yang mendukung produk dan/atau Layanan Online Microsoft yang digunakan di organisasi Anda.
<b>Layanan Proaktif</b>	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.
<b>Solusi yang Disempurnakan</b>	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 tanda "+" di seluruh bagian ini.

---

**Dukungan Multinegara**

Dukungan multinegara memberikan dukungan untuk Anda di beberapa Lokasi Dukungan, sebagaimana dijelaskan dalam Perintah Kerja Anda. Dukungan Terpadu Perusahaan dapat mencakup dukungan multinegara jika diperlukan dan ditentukan dalam Perintah Kerja Anda. Lihat bagian 2.5 untuk informasi selengkapnya tentang dukungan multinegara.

---

## 2.2 Flex allowance

Flex allowance adalah bagian fleksibel dari harga daftar paket dasar yang dapat diterapkan atas pembelian layanan proaktif, solusi yang disempurnakan, kredit proaktif, atau layanan proaktif khusus pada saat layanan dibeli. Perwakilan Microsoft Anda akan memberikan detail lebih lanjut tentang cara menerapkan Flex Allowance pada perjanjian Anda.

Ketentuan berikut berlaku untuk alokasi Flex Allowance Anda:

- **Layanan Kredit Proaktif atau Layanan Proaktif Khusus:** Hingga 20% atau \$50.000 dari alokasi Flex Allowance Anda, mana saja yang lebih tinggi, dapat diterapkan pada pembelian Layanan Kredit Proaktif atau Layanan Proaktif Khusus.
- **Alokasi Tahunan:** Flex Allowance dialokasikan secara tahunan, dan setiap layanan yang menerapkan Flex Allowance harus dimanfaatkan selama jangka waktu tahunan yang berlaku.
- **Layanan Manajemen Kesuksesan:** Flex Allowance tidak dapat digunakan untuk layanan Manajemen Penyediaan Layanan, sebagaimana ditetapkan di sini.
- **Penukaran Layanan:** Apabila Anda memesan satu jenis layanan dengan Flex Allowance dan ingin menukarnya dengan jenis layanan lain, Anda dapat menggunakan nilai yang setara dengan layanan alternatif, jika ada, dan disepakati dengan sumber daya pemberian layanan Anda.
- **Tenggat Waktu Alokasi:** Semua Flex Allowance yang tersedia harus dialokasikan pada saat pelaksanaan kontrak atau akan hangus.

## 2.3 Deskripsi Layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft

Bagian ini menjelaskan beberapa item yang digabungkan untuk membentuk paket layanan dukungan Anda. Selain itu, tercantum layanan yang dapat ditambahkan ke Paket Dasar Anda atau selama jangka waktu perjanjian. Bagian dari Paket Dasar mencakup Flex Allowance yang dapat digunakan untuk menambahkan layanan proaktif (ditandai dengan "+"), layanan solusi yang disempurnakan dan/atau layanan Proaktif Khusus ke Paket Dasar Anda. Paket Dasar mencakup layanan yang dinyatakan dengan simbol "✓" di seluruh bagian ini. Layanan dukungan ini mencakup:

- **Layanan Proaktif:** Layanan proaktif membantu mencegah masalah di lingkungan Microsoft Anda dan akan dijadwalkan untuk membantu memastikan ketersediaan dan pemberiannya selama jangka waktu Perintah Kerja yang berlaku. Layanan Proaktif selanjutnya tersedia sebagaimana tercantum di bawah ini atau dijelaskan dalam Perintah Kerja Anda. Penyediaan di tempat mungkin tidak tersedia untuk semua layanan dan di semua wilayah geografi. Penyediaan akan bersifat jarak

jauh kecuali jika disetujui secara tertulis dan dengan biaya tambahan atau kecuali jika secara tegas dijual sebagai layanan di tempat.

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

**Tabel 2 - Jenis layanan perencanaan**

Jenis layanan perencanaan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bukti Konsep:</b> Keterlibatan ini ditujukan 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Layanan Arsitektur:</b> 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 teknis yang sejalan dengan sasaran dan tujuan yang dinyatakan, serta berfungsi sebagai dokumen referensi yang penting untuk tahap pengerahan produksi.</li> </ul>	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

### Layanan penerapan

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

**Tabel 3 - Jenis layanan penerapan**

Jenis layanan penerapan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Layanan Onboarding:</b> Memberikan bantuan jangka pendek untuk pengerahan, migrasi, peningkatannya, atau pengembangan fitur. Ini dapat mencakup perencanaan dan validasi bukti konsep atau beban kerja produksi menggunakan produk-produk Microsoft.</li> </ul>	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

## Layanan pemeliharaan

**Layanan pemeliharaan** bertujuan untuk mencegah masalah di lingkungan Microsoft Anda dan biasanya dijadwalkan sebelum pemberian layanan untuk memastikan ketersediaan sumber daya.

**Tabel 4 – Jenis layanan pemeliharaan**

Jenis layanan pemeliharaan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Penilaian Atas Permintaan:</b>                      Platform penilaian otomatis online yang menggunakan analisis log untuk menganalisis dan menilai penerapan teknologi Microsoft Anda. Penilaian atas permintaan mencakup teknologi yang terbatas. Untuk menggunakan layanan penilaian ini, Anda memerlukan layanan Azure aktif dengan batas data yang memadai untuk memungkinkan penggunaan layanan penilaian atas permintaan tersebut. Microsoft dapat memberikan bantuan untuk memungkinkan penyiapan awal layanan ini. 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. Perhatikan bahwa penilaian di tempat mungkin tidak tersedia di semua wilayah geografis.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program Penilaian:</b>                      Penilaian ini mengevaluasi desain, penerapan teknis, operasi, atau manajemen perubahan teknologi Microsoft Anda terhadap praktik yang direkomendasikan oleh Microsoft. Di akhir penilaian ini, sumber daya Microsoft akan bekerja langsung dengan Anda untuk mengatasi masalah dan memberikan laporan yang memuat penilaian teknis lingkungan Anda, yang dapat mencakup rencana remediasi.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Penilaian Offline:</b>                      Layanan ini memberikan penilaian otomatis 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Pemantauan Proaktif:</b>                      Layanan ini menyediakan 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 teknis yang berkelanjutan.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program Operasi Proaktif (POP):</b>                      Layanan ini memberikan peninjauan bersama staf Anda mengenai perencanaan, desain, penerapan, atau proses operasional Anda terhadap praktik yang direkomendasikan Microsoft. Peninjauan ini dilakukan di tempat atau dari jarak jauh dengan sumber daya Microsoft.                 </li> </ul>	+

Jenis layanan pemeliharaan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program Penilaian Risiko dan Kesehatan sebagai Layanan (RAP as a Service):</b>                      Layanan ini memberikan penilaian otomatis atas penerapan teknologi Microsoft Anda dengan data yang dikumpulkan dari jarak jauh. Microsoft menganalisis data yang dikumpulkan untuk membuat laporan temuan yang berisi rekomendasi remediasi. Layanan ini tersedia untuk penyediaan di lokasi atau jarak jauh.                 </li> </ul>	+

- ✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar Anda.
- + - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

### Layanan optimasi

Layanan optimasi bertujuan untuk membantu pelanggan mencapai pemanfaatan optimal investasi teknologi Anda. Layanan ini dapat mencakup administrasi jarak jauh layanan cloud, optimasi adopsi kapabilitas produk Microsoft oleh pengguna akhir, serta memastikan postur keamanan dan identitas yang kuat.

**Tabel 5 – Jenis layanan optimasi**

Jenis layanan optimasi	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Layanan Adopsi:</b>                      Layanan dukungan 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 terkait yang direkomendasikan Microsoft untuk mendukung program adopsi mereka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Layanan yang Berfokus pada Pengembangan:</b>                      Layanan ini menawarkan untuk membantu staf Anda membuat, mengerahkan, dan mendukung aplikasi yang dibuat dengan teknologi Microsoft. Layanan ini meliputi:                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Penilaian Kemampuan DevOps:</b> Sebuah penilaian yang membantu pelanggan memahami kemampuan yang ada di seluruh siklus hidup rilis perangkat lunak dan mengidentifikasi peluang dengan cepat untuk perbaikan yang didasarkan pada praktik Microsoft DevOps.                     </li> <li> <b>Bantuan Dukungan Pengembangan:</b> Memberikan bantuan dalam membuat dan mengembangkan aplikasi yang mengintegrasikan teknologi Microsoft pada platform Microsoft, yang khusus menangani alat bantu dan teknologi pengembangan Microsoft. Bantuan dukungan ini dijual sebagai jumlah jam yang tercantum dalam Perintah Kerja Anda.                     </li> </ul> </li> </ul>	+



Jenis layanan optimasi	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Konsultasi Platform Pengembang:</b> Memberikan panduan untuk membantu pemanfaatan potensi penuh platform pengembang Microsoft, mempercepat kecepatan pengembang, adopsi cloud, dan transformasi digital. Layanan ini dijual sebagai jumlah jam yang tercantum dalam Perintah Kerja Anda.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Manajemen Layanan TI:</b> Layanan Manajemen Layanan TI Modern dirancang untuk membantu Anda mengembangkan lingkungan TI lama Anda menggunakan pendekatan manajemen layanan modern yang memungkinkan inovasi, fleksibilitas, kualitas, dan perbaikan biaya operasional. Layanan ini dapat diberikan 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Layanan Keamanan:</b> Portofolio solusi keamanan Microsoft mencakup empat bidang fokus: identitas dan keamanan cloud, mobilitas, peningkatan perlindungan informasi, dan infrastruktur yang aman. Layanan keamanan membantu pelanggan memahami cara melindungi dan menginovasi infrastruktur TI, aplikasi, serta data mereka dari ancaman internal dan eksternal. Layanan ini dapat merupakan elemen dari program layanan dukungan yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan, dan dapat ditetapkan dalam lampiran dan direferensikan dalam Perintah Kerja Anda.</li> </ul>	+

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

## Layanan pendidikan

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

**Tabel 6 – Jenis layanan pendidikan**

Jenis layanan pendidikan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pendidikan Atas Permintaan:</b></li> </ul>	✓

Jenis layanan pendidikan	Perencanaan
<p>Akses ke kumpulan materi pelatihan online dan laboratorium online dari platform digital perpustakaan lokakarya yang dikembangkan oleh Microsoft.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Webcast:</b>                      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.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hackathon:</b>                      Layanan ini memfasilitasi pembelajaran cara-cara inovatif yang dapat digunakan pelanggan dalam memanfaatkan teknologi Microsoft untuk mengatasi tantangan bisnis spesifik mereka secara efektif. Ini dapat dicapai melalui layanan interaktif berbasis aktivitas yang menerapkan skenario dunia nyata atau khusus pelanggan. Layanan ini mendorong pelanggan untuk terlibat dalam kolaborasi cepat dan berulang bersama para pakar teknologi guna menemukan solusi kreatif untuk kebutuhan mereka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Pengarahan Pembaruan Teknis</b>                      Pengarahan berulang yang, saat mengonsumsi setiap rilis, terus memberikan informasi kepada pelanggan tentang penambahan terbaru dan perubahan yang akan datang pada implementasi cloud mereka, memungkinkan mereka menggunakan kemampuan baru untuk menjadi lebih produktif atau menghilangkan hambatan untuk memperluas penggunaan saat ini kepada semua pengguna. Diberikan dari jarak jauh oleh staf teknis Microsoft.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Chalk Talk:</b>                      Biasanya ini merupakan sesi interaktif satu hari yang membahas produk dan topik dukungan yang disampaikan dalam format ceramah dan demonstrasi. Disampaikan secara langsung oleh pembicara sumber dari Microsoft langsung atau online.                 </li> </ul>	+

Jenis layanan pendidikan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Lokakarya:</b>                      Sesi lokakarya pelatihan teknis tingkat lanjut tersedia dalam berbagai pilihan dukungan dan topik teknologi Microsoft, yang disampaikan oleh pembicara Microsoft baik secara langsung maupun online. Lokakarya ini dapat dibeli per peserta atau khusus diselenggarakan untuk organisasi Anda, sebagaimana ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda. Perhatikan bahwa lokakarya dapat direkam setelah adanya pemberitahuan yang tepat dan persetujuan diberikan (dan untuk wilayah tertentu, dengan tambahan izin tertulis).                 </li> </ul>	+

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar Anda.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

## Layanan Proaktif tambahan

**Tabel 7 – Jenis layanan proaktif tambahan**

Jenis layanan Proaktif tambahan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Layanan Proaktif Khusus (Layanan Pemeliharaan, Optimasi, dan Pendidikan):</b>                      Layanan ini memberikan keterlibatan terbatas 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Konsultasi Teknologi Dukungan:</b>                      Layanan penilaian teknologi yang disesuaikan mendukung target bisnis pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada optimasi beban kerja, adopsi, atau kemampuan dukungan. Disampaikan oleh sumber daya Microsoft dan dapat mencakup rencana dan panduan teknis yang disesuaikan dengan lingkungan serta sasaran bisnis pelanggan.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Teknisi yang Ditunjuk (Designated Engineering/DE):</b>                      Ini merupakan solusi yang dikurasi dan berorientasi pada hasil didasarkan pada praktik dan prinsip yang direkomendasikan oleh Microsoft yang membantu mempercepat waktu Anda untuk nilai. Seorang pakar utama akan bekerja erat dengan tim Anda untuk memberikan panduan teknis mendalam dan memanfaatkan pakar Microsoft lainnya bila diperlukan untuk membantu pengerahan dan/atau optimasi solusi Microsoft Anda. Layanan ini meliputi penilaian dan perencanaan hingga peningkatan keterampilan dan desain, untuk konfigurasi dan implementasi.                 </li> </ul>	+

Jenis layanan Proaktif tambahan	Perencanaan
<p><b>Prasyarat dan batasan spesifik layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Persetujuan Layanan Dukungan Terpadu yang valid diperlukan untuk meminta layanan DE. Jika persetujuan Anda sudah tidak berlaku atau dihentikan, layanan DE juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.</li> <li>○ Layanan DE dapat diakses selama jam kerja normal (pukul 09.00 sampai 17.30 Waktu Standar Lokal), tidak termasuk hari libur dan akhir pekan.</li> <li>○ Layanan DE mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.</li> <li>○ Layanan DE diberikan untuk satu lokasi dukungan sebagaimana ditentukan dalam Perintah Kerja Anda.</li> <li>○ Layanan DE terutama diberikan dari jarak jauh, kecuali ada perjanjian tertulis untuk kunjungan ke lokasi yang telah dibuat sebelumnya. Jika kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan akomodasi wajar kepada Anda.</li> </ul>	

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

**Tabel 8 – Jenis layanan proaktif lain**

Proaktif Lain	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kredit Proaktif:</b> Kredit Proaktif merupakan layanan yang dapat ditukar yang dinyatakan dalam kredit dalam Perintah Kerja. Anda dapat menukar kredit ini untuk satu atau beberapa layanan tambahan yang ditentukan, sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini, dan dengan tarif saat ini yang diberikan oleh perwakilan Microsoft Anda. Setelah memilih layanan tambahan, kami akan mengurangi nilai layanan tersebut dari saldo kredit Anda, dengan pembulatan ke satuan terdekat.</li> </ul>	+

### Layanan reaktif

Layanan reaktif membantu Anda menyelesaikan masalah di lingkungan Microsoft Anda dan biasanya 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. Perhatikan bahwa, semua dukungan reaktif diberikan dari jarak jauh.

**Tabel 9 – Jenis layanan reaktif**

Jenis layanan reaktif	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dukungan Konsultasi:</b></li> </ul>	✓

Jenis layanan reaktif	Perencanaan
<p>Bantuan akses atau panduan tentang penyiapan optimal atau aplikasi unsur-unsur teknologi Microsoft tertentu.</p> <p>Dukungan Konsultasi kami memberikan bimbingan, arahan, dan wawasan tentang praktik terbaik untuk memanfaatkan komponen teknologi Microsoft, membantu Anda menghindari kesalahan konfigurasi umum dan meningkatkan kinerja komponen dan layanan Anda. Penting untuk diperhatikan bahwa layanan konsultasi kami tidak mencakup desain arsitektur, pengembangan solusi, atau penyesuaian yang dibuat khusus. Layanan ini disediakan melalui email, obrolan, atau telepon dengan artikel berbasis pengetahuan preskriptif dan diberikan dengan upaya terbaik yang wajar.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan Penyelesaian Masalah:</li> </ul> <p>Layanan dukungan penyelesaian masalah dirancang untuk membantu Anda memecahkan masalah tertentu, pesan kesalahan, atau fungsionalitas yang tidak bekerja sebagaimana yang dimaksudkan untuk produk-produk Microsoft.</p> <p>Untuk mengakses layanan ini, Anda harus membuat permintaan insiden. Anda dapat memulai insiden baik melalui telepon atau dengan mengirim permintaan melalui web. Perhatikan bahwa permintaan dukungan untuk layanan dan produk yang tidak dicakup oleh portal dukungan layanan online yang berlaku dikelola di portal online Layanan Microsoft dan tergantung pada tingkat keparahan yang ditentukan dalam Lampiran A.</p> <p>Tingkat keparahan insiden menentukan tingkat tanggapan 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 masa insiden berlangsung jika dampak bisnis mengharuskannya.</p> <p>Dukungan Konsultasi kami memberikan bimbingan, arahan, dan wawasan tentang praktik terbaik untuk memanfaatkan komponen teknologi Microsoft, membantu Anda menghindari kesalahan konfigurasi umum dan meningkatkan kinerja komponen dan layanan Anda. Penting untuk diperhatikan bahwa layanan konsultasi kami tidak mencakup desain arsitektur, pengembangan solusi, atau penyesuaian yang dibuat khusus. Layanan ini disediakan melalui email, obrolan, atau telepon dengan artikel berbasis pengetahuan preskriptif dan diberikan dengan upaya terbaik yang wajar.</p> <p>Atas permintaan Anda, kami dapat berkolaborasi dengan pemasok teknologi pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah interoperabilitas produk multivendor yang kompleks. Namun, pihak ketiga bertanggung jawab untuk mendukung produknya.</p> <p>Istilah 'Respons Panggilan Pertama' didefinisikan sebagai kontak awal non-otomatis melalui telepon atau email. Definisi tingkat keparahan dan perkiraan waktu tanggapan awal dari Microsoft dijelaskan secara terperinci pada tabel tanggapan insiden di bawah ini.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Jenis layanan reaktif	Perencanaan
<p>*Lihat bagan jenis tingkat keparahan insiden Dukungan Reaktif di Lampiran A untuk informasi selengkapnya</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Manajemen Dukungan Reaktif:</b>                       Manajemen Dukungan Reaktif memberikan pengawasan atas insiden dukungan untuk mendorong penyelesaian yang tepat waktu dan pemberian dukungan berkualitas tinggi. Layanan Manajemen Kesuksesan akan digunakan untuk Manajemen Dukungan Reaktif dari semua permintaan dukungan.                       Lihat tabel Tanggapan Insiden di atas untuk informasi selengkapnya tentang tingkat keparahan insiden. Untuk insiden Tingkat Keparahan B dan C, layanan tersedia berdasarkan permintaan pelanggan selama jam kerja untuk sumber daya Microsoft, yang juga dapat memberikan pembaruan eskalasi jika diminta. Untuk insiden dengan Tingkat Keparahan 1 dan A, proses eskalasi yang disempurnakan dimulai dan dijalankan secara otomatis. 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.                 </li> </ul>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analisis Akar Masalah:</b>                       Jika Anda memintanya secara tegas sebelum insiden ditutup, kami akan melakukan analisis terstruktur tentang penyebab potensial dari satu insiden 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. Perhatikan bahwa Analisis Akar Masalah hanya tersedia untuk teknologi Microsoft tertentu dan dapat dikenakan biaya tambahan.                 </li> </ul>	<p>+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Add-on Manajemen Dukungan Reaktif:</b>                       Anda dapat membeli jam tambahan untuk mendapatkan Manajemen Dukungan Reaktif. Sumber daya ini akan beroperasi dari jarak jauh dan memberikan layanan selama jam kerja di zona waktu yang disetujui secara tertulis. Layanan ini dilaksanakan dalam bahasa Inggris dan, jika tersedia, mungkin disediakan dalam bahasa Anda. Perhatikan bahwa Layanan ini tunduk pada ketersediaan sumber daya Microsoft.                 </li> </ul>	<p>+</p>

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

## Layanan Manajemen Kesuksesan

Tabel 10 – Layanan Manajemen Kesuksesan

Layanan Manajemen Kesuksesan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Layanan Manajemen Kesuksesan:</b> Layanan ini memerlukan persetujuan Anda, kecuali jika dinyatakan lain di sini atau dalam Perintah Kerja Anda. Layanan Manajemen Kesuksesan disediakan secara digital dan atau oleh pengelola akun kesuksesan pelanggan. Sumber daya ini dapat beroperasi dari jarak jauh maupun langsung di lokasi Anda.</li> </ul> <p><b>* Lihat Lampiran B untuk menemukan informasi selengkapnya tentang Layanan Manajemen Kesuksesan dan hasilnya.</b></p>	✓

✓ - Dimasukkan sebagai bagian dari Paket Dasar.

+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.

## 2.4 Solusi yang disempurnakan

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

**Tabel 11 - Jenis solusi yang disempurnakan**

Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Teknisi yang Ditunjuk yang Disempurnakan (EDE):</b></li> </ul> <p>Layanan khusus yang menyediakan keterlibatan teknis mendalam dan berkelanjutan untuk pelanggan dengan skenario yang rumit. Penawaran ini dikhususkan untuk disesuaikan dengan kebutuhan dan hasil Anda dengan menyediakan teknisi yang ditunjuk yang akan membangun pengetahuan mendalam tentang lingkungan atau solusi Anda dan mendukung sasaran bisnis Anda, termasuk namun tidak terbatas pada, optimasi, adopsi, atau daya dukung beban kerja. Anda dapat membeli layanan EDE sebagai penawaran yang telah ditentukan sebelumnya atau sebagai blok jam khusus yang dapat digunakan untuk memberikan layanan proaktif khusus.</p> <p>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.</p> <p>Layanan EDE berfokus pada area berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Membantu mempertahankan pengetahuan yang mendalam tentang kebutuhan bisnis serta konfigurasi lingkungan teknologi informasi Anda saat ini dan yang akan datang untuk mengoptimalkan kinerja.</li> </ul>	+

Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mendokumentasikan dan membagikan rekomendasi penggunaan hasil kerja terkait layanan dukungan (misalnya, tinjauan daya dukung, pemeriksaan kesehatan, lokakarya, dan program penilaian risiko) kepada Anda.</li> <li>○ Membantu menyesuaikan aktivitas pengerahan dan operasi Anda dengan penerapan teknologi Microsoft Anda saat ini dan yang direncanakan.</li> <li>○ Meningkatkan kemampuan teknis dan operasional staf TI Anda.</li> <li>○ Mengembangkan dan menerapkan strategi untuk membantu mencegah insiden pada masa mendatang serta meningkatkan ketersediaan sistem teknologi Microsoft Anda.</li> <li>○ Membantu menentukan akar masalah dari insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk mencegah gangguan lebih lanjut pada teknologi Microsoft yang ditentukan."</li> </ul> <p>Sumber daya dialokasikan, diprioritaskan, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan para pihak selama pertemuan inisiasi dan didokumentasikan sebagai bagian dari perencanaan pemberian layanan Anda, terlepas dari cara pembelian EDE. Pelanggan multinegara harus menetapkan EDE untuk lokasi pada saat mengadakan kontrak sebelum perencanaan pelaksanaan layanan.</p> <p>Perhatikan prasyarat dan batasan spesifik layanan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anda harus memiliki perjanjian layanan Dukungan Terpadu saat ini untuk mendukung layanan EDE. Apabila perjanjian layanan Dukungan Terpadu Anda sudah tidak berlaku atau dihentikan, layanan EDE Anda juga akan dihentikan pada tanggal yang sama.</li> <li>○ Layanan EDE tersedia selama jam kerja normal (jam 09.00 sampai 17.30 Waktu Standar Lokal, tidak termasuk hari libur dan akhir pekan).</li> <li>○ Layanan EDE mendukung produk dan teknologi Microsoft tertentu yang Anda pilih dan tercantum dalam Perintah Kerja Anda.</li> <li>○ Layanan EDE diberikan untuk satu lokasi dukungan di lokasi dukungan yang ditunjuk yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.</li> <li>○ Layanan EDE disediakan dari jarak jauh kecuali jika disetujui lain sebelumnya secara tertulis. Jika kunjungan ke lokasi disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan pengeluaran yang wajar kepada Anda.</li> </ul>	



Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Teknik Reaktif yang Ditunjuk dan Disempurnakan (REDE):</b></p> <p>Teknik Reaktif yang Ditunjuk dan Disempurnakan (REDE) adalah 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.</p> <p style="padding-left: 40px;">Area fokus untuk layanan REDE mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Melakukan pertemuan awal untuk membahas prioritas dan rekomendasi. Hasil dari pertemuan ini akan didokumentasikan pada paket pengiriman layanan.</li> <li>○ Berpartisipasi dalam penyelesaian insiden dukungan Tingkat Keparahan 1 dan Tingkat Keparahan A.</li> <li>○ Berpartisipasi dalam penyelesaian insiden dukungan dengan tingkat keparahan lain atas permintaan Anda.</li> <li>○ 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 di masa mendatang.</li> </ul> </li> <li> <p><b>• Layanan reaktif</b></p> <p>Teknisi kami mengembangkan dan menyimpan pengetahuan mendalam penggunaan produk dan layanan online oleh Anda di lingkungan Anda. Mereka menyatukan pengetahuan tersebut ke dalam aktivitas mereka yang terkait dengan penyelesaian insiden dukungan.</p> <p>Teknisi kami memberikan informasi kepada teknisi dukungan teknis Microsoft tentang penggunaan produk dan layanan online kami dalam lingkungan Anda. Mereka juga 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, teknisi kami melakukan analisis akar masalah pada insiden dampak bisnis kritis dan memberikan rekomendasi tentang cara mengatasi masalah serupa di masa mendatang. Selain itu, teknisi REDE dapat memberikan sumber daya teknis tambahan sesuai kebutuhan.</p> </li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Layanan proaktif</b></p> <p>Teknisi kami 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 mengurangi gangguan pada fungsi bisnis yang penting. Sesuai permintaan Anda, teknisi REDE dapat melakukan layanan proaktif yang telah disepakati.”</p> </li> <li> <p><b>• Prasyarat dan batasan spesifik layanan</b></p> <p>Untuk menerima layanan REDE, Anda harus mengadakan dan menyimpan perjanjian Dukungan Terpadu. Apabila perjanjian layanan Dukungan Terpadu Anda sudah tidak berlaku atau dihentikan, layanan REDE Anda 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.</p> <p>Layanan REDE tersedia selama jam kerja normal (jam 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 ke lokasi disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan pengeluaran yang wajar kepada Anda.</p> <p>Perhatikan bahwa layanan REDE tidak mengubah waktu respons insiden dukungan reaktif yang berlaku melalui penawaran dukungan Microsoft lainnya yang menjadi hak Anda.</p> </li> <li> <p><b>• Tanggung jawab Anda</b></p> <p>Untuk mengoptimalkan manfaat layanan REDE, Anda harus memenuhi tanggung jawab berikut ini. Kegagalan untuk mematuhi tanggung jawab berikut dapat mengakibatkan penundaan layanan atau dapat menghambat kemampuan kami untuk melakukan layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>○ Memberikan orientasi, pelatihan, dokumentasi, dan komunikasi lainnya yang dibutuhkan kepada teknisi REDE untuk memfasilitasi pengetahuan mendalam tentang penggunaan produk dan layanan online kami di lingkungan Anda.</p> </li> </ul> </li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mengajukan permintaan insiden dukungan dan berpartisipasi aktif bersama kami dalam diagnosis dan penyelesaian insiden dukungan.</li> <li>○ Bertindak sebagai administrator di lingkungan Anda.</li> <li>○ Memberikan informasi pemecahan masalah jika diminta (misalnya, debug dan melacak file log).</li> </ul>	
<p><b>• Respons Terpadu yang Ditingkatkan:</b></p> <p>Respons Terpadu yang Ditingkatkan (UER) memberikan dukungan reaktif yang dipercepat untuk produk dan layanan cloud Microsoft milik pelanggan dengan perutean yang lebih cepat untuk semua insiden situasi yang penting. Microsoft akan menugaskan sumber daya dari tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan yang ditunjuk kepada pelanggan untuk manajemen insiden reaktif yang ditingkatkan: Pelanggan dapat membeli Respons Terpadu yang Ditingkatkan selain perjanjian dukungan dasar Perusahaan Terpadu atau menambahkannya kapan pun dalam jangka waktu perjanjian dukungan dasar Perusahaan Terpadu yang aktif.</p> <p>Agar dapat menerima dukungan UER untuk produk dan layanan cloud Microsoft milik pelanggan, Anda harus menyampaikan insiden melalui telepon atau melalui web. Jika pelanggan membuka insiden dengan Tingkat Keparahan 1 atau Tingkat Keparahan A, permintaan Dukungan Penyelesaian Masalah pelanggan akan diarahkan secara otomatis dengan waktu respons yang ditingkatkan, dan tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan akan ditunjuk secara otomatis untuk manajemen insiden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Manajemen Insiden yang Ditingkatkan:</b></li> </ul> <p>Manajemen Insiden yang Ditingkatkan tersedia sepanjang waktu untuk semua permintaan Dukungan Penyelesaian Masalah Tingkat Keparahan 1 atau Tingkat Keparahan A. Pelanggan diberi sejumlah sumber daya khusus dengan berorientasi pada tujuan bisnis dan lingkungan pelanggan. Sumber daya ini disediakan selain sumber daya resolusi teknis dan bertanggung jawab untuk mengawasi semua insiden dukungan situasi kritis untuk menghasilkan resolusi yang tepat waktu dan penyediaan dukungan berkualitas tinggi. Sumber daya tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan yang ditunjuk untuk pelanggan dapat dihubungi secara langsung melalui email setiap waktu dan akan memastikan kemajuan teknis yang berkelanjutan dengan menyediakan pembaruan status dan eskalasi yang sering, serta rencana tindakan kepada pelanggan.</p> <p>Untuk insiden Tingkat Keparahan 1, anggota tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan juga akan menyediakan peninjauan penanganan insiden dengan pelanggan, Pengelola Akun</p>	+

Layanan	Perencanaan
<p>Kesuksesan Pelanggan, dan anggota lain dari tim akun pelanggan dengan tujuan memperkuat bisnis pelanggan serta mencegah pemadaman dan masalah di masa mendatang. Selama pertemuan, anggota tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan akan memberikan ikhtisar respons insiden, termasuk kesuksesan dan area untuk perbaikan. Mereka akan bekerja dengan Pengelola Akun Kesuksesan Pelanggan (CSAM) milik pelanggan tentang rekomendasi remediasi untuk secara proaktif mengurangi kasus di masa depan dan memperkuat ketahanan dan stabilitas solusi pelanggan.</p> <p>RCA (Root Cause Analysis/Analisis Akar Masalah) tersedia untuk teknologi Microsoft tertentu, namun dapat dikenakan biaya tambahan. RCA tidak disertakan dalam Tanggapan Terpadu yang Ditingkatkan, tetapi dapat diminta dari anggota tim CSAM pelanggan atau Manajemen Insiden yang Ditingkatkan selama insiden berlangsung. Anggota tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan akan menginformasikan kepada pelanggan selama insiden apakah RCA tersedia untuk teknologi Microsoft yang terdampak dan biaya tambahan akan dikenakan dengan melakukan RCA. Mereka akan bekerja dengan CSAM pelanggan untuk memulai RCA jika tersedia dan diminta secara tegas oleh pelanggan sebelum insiden ditutup. Pelanggan akan bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan tim Microsoft guna menyediakan materi, seperti file log, jejak jaringan, atau output diagnostik lainnya yang diperlukan untuk menyelesaikan RCA.</p> <p>Untuk memastikan tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan milik pelanggan memiliki pengetahuan dasar tentang tujuan dan lingkungan pelanggan, pelanggan tersebut harus memberikan dokumentasi jika diminta dan berpartisipasi dalam aktivitas onboarding selama enam 60 hari pertama jangka waktu kontrak.</p> <p>Perhatikan bahwa sumber daya ini akan beroperasi dari jarak jauh. Layanan Manajemen Insiden yang Ditingkatkan disediakan dalam bahasa Inggris, Tiongkok, dan Jepang. Tidak ada penyediaan layanan Manajemen Insiden yang Ditingkatkan berdasarkan sumber daya penyediaan yang dibatasi wilayah, diwajibkan oleh kewarganegaraan, atau yang diizinkan dalam penawaran ini. ini.</p> <p>Layanan reaktif UER membantu menyelesaikan masalah di lingkungan Microsoft pelanggan dan umumnya digunakan sesuai permintaan. Layanan reaktif yang disediakan disertakan sebagaimana diperlukan untuk produk dan layanan online Microsoft yang saat ini didukung, kecuali jika dinyatakan lain</p>	

Layanan	Perencanaan
<p>dalam Perintah Kerja pelanggan. Semua dukungan reaktif diberikan dari jarak jauh.</p> <p>Selain layanan reaktif sebagaimana diperlukan, sejumlah jam untuk Manajemen Dukungan Reaktif dan Manajemen Penyediaan Layanan disertakan untuk tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan dan CSAM yang akan digunakan untuk aktivitas onboarding, pertemuan setiap kuartal dengan anggota tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan, dan tinjauan pascainsiden Tingkat Keparahan 1. Pertemuan tambahan atau yang lebih sering tersedia berdasarkan permintaan dan dengan persetujuan Microsoft sebelumnya, di mana sumber daya tersedia jika Anda memilih untuk membeli jam tambahan selain jam yang disertakan untuk menyediakan Manajemen Dukungan Reaktif dan Manajemen Penyediaan Layanan oleh tim Manajemen Insiden yang Ditingkatkan dan Pengelola Akun Kesuksesan Pelanggan.</p> <p>UER hanya perlu dibeli untuk lokasi negara host jika pelanggan memiliki perjanjian Terpadu multinegara. Solusi Reaktif yang Ditingkatkan, semua layanan UER dapat disediakan dari jarak jauh untuk beberapa lokasi selain dari dan termasuk Host. Jam Manajemen Penyediaan layanan dan Kesuksesan yang disertakan akan dialokasikan oleh Host dan dikelola oleh Pengelola Akun Kesuksesan Pelanggan Host.</p> <p><b>* Lihat bagan jenis tingkat keparahan insiden Tanggapan Terpadu yang Ditingkatkan di Lampiran A untuk informasi.</b></p>	
<p><b>• Tanggapan Cepat:</b></p> <p>Tanggapan Cepat menyediakan dukungan reaktif yang dipercepat untuk komponen Microsoft Azure pelanggan dengan mengarahkan insiden dukungan kepada pakar teknis dan menyediakan keterlibatan dalam tim operasi layanan cloud, sebagaimana diperlukan. Guna menerima layanan Tanggapan Cepat untuk komponen Microsoft Azure pelanggan, pelanggan harus mengajukan insiden melalui portal layanan cloud yang berlaku. Permintaan Dukungan Penyelesaian Masalah pelanggan akan dialihkan secara langsung ke teknisi dukungan Tanggapan Cepat dengan keahlian layanan cloud. Meskipun insiden mungkin membutuhkan sumber daya dari tenaga profesional dukungan produk standar untuk penyelesaian, tim Tanggapan Cepat memegang tanggung jawab utama untuk insiden selama 24/7 dan 365 hari/tahun. Lihat tabel di bawah untuk waktu tanggapan untuk dukungan penyelesaian masalah untuk komponen Azure pelanggan Waktu ini menggantikan waktu respons dukungan Paket Dasar yang diharapkan. Tanggapan Cepat tidak mencakup Layanan Media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base untuk M365, atau Microsoft Mesh.</p>	+

Layanan	Perencanaan
<p>Pembelian Tanggapan Cepat sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Berkonsultasilah dengan pengelola akun kesuksesan pelanggan milik pelanggan untuk perincian ketersediaan.</p> <p><b>*Lihat bagan jenis tingkat keparahan insiden Tanggapan Cepat di Lampiran A untuk informasi.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Microsoft Azure Event Management (AEM)</b> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) menyediakan dukungan yang ditingkatkan untuk pelanggan selama kejadian bisnis penting mereka yang direncanakan. Tim AEM menawarkan dukungan proaktif dan reaktif untuk memastikan kejadian Anda berjalan lancar.</p> <p>Sebagai bagian dari aktivitas pra-kejadian, AEM akan menilai dan memahaminya sendiri dengan solusi Anda, mengidentifikasi kemungkinan masalah dan risiko yang memengaruhi waktu aktif dan stabilitas, serta melakukan tinjauan kapasitas dan ketahanan di platform Azure. AEM akan mengevaluasi solusi pelanggan selama periode penilaian pra-kejadian dan menyampaikan risiko yang diidentifikasi secara tertulis kepada pelanggan. Selama periode cakupan kejadian, tim AEM akan tersedia 24x7 untuk memberikan dukungan.</p> <p>Kami menganggap kejadian bisnis kritis dalam cakupan sebagai titik waktu, aktivitas yang diperkirakan pelanggan yang menimbulkan risiko atau dampak besar bagi pelanggan. Kejadian tersebut memerlukan tingkat ketersediaan dan kinerja layanan yang lebih tinggi. Beberapa contoh kejadian tersebut mencakup beban tinggi yang dapat diprediksi pada solusi yang sudah ada, pengeralihan fitur baru ke solusi Azure yang sudah ada, pengeralihan solusi baru ke Azure, dan migrasi dari penyedia cloud lokal atau penyedia cloud lainnya ke Azure.</p> <p>AEM mendukung kejadian bisnis kritis pelanggan yang menggunakan layanan inti Microsoft Azure. Solusi Azure didefinisikan sebagai rangkaian langganan Azure dengan pola konfigurasi yang konsisten dan dependensi langsung di antara beberapa layanan, yang semuanya mencapai satu target bisnis. Setiap kejadian mencakup satu solusi Azure pelanggan. Solusi Azure akan dicakup sebelum kejadian. Jika kejadian bisnis kritis pelanggan mencakup lebih dari satu solusi Azure, kejadian tambahan mungkin perlu dibeli. AEM memiliki kebijaksanaan untuk mengevaluasi kompleksitas dan kuantitas beban kerja yang terjadi di lingkungan pelanggan, memastikan pendekatan yang disesuaikan untuk dukungan dan penilaian.</p> <p>Kejadian bisnis kritis dapat menerima cakupan kejadian berturut-turut hingga lima (5) hari kalender. Jika permintaan yang diperkirakan lebih</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Layanan	Perencanaan
<p>dari lima (5) hari kalender berturut-turut, pelanggan dapat memilih untuk membeli kejadian bisnis kritis sebanyak yang diperlukan untuk dijalankan secara berturut-turut dan mencakup seluruh durasi kejadian tersebut.</p> <p>AEM (Azure Event Management) tunduk pada ketersediaan sumber daya. Dukungan tidak akan diberikan kecuali untuk kejadian bisnis kritis yang telah dijadwalkan sebelumnya dan dikonfirmasi secara tertulis setidaknya 6 minggu kalender sebelum kejadian dimulai kecuali jika Microsoft menyetujuinya. Microsoft, berdasarkan pertimbangannya sendiri, dapat mengurangi cakupan penilaian pra-kejadian jika pihaknya memilih untuk menerima kejadian dengan pemberitahuan yang lebih sedikit. AEM dapat dibatalkan jika pelanggan tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai selama pemberian layanan AEM. Berkonsultasilah dengan pengelola akun kesuksesan pelanggan untuk perincian ketersediaan.</p> <p>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. Dukungan AEM tidak dapat memenuhi persyaratan khusus akses terbatas untuk hanya menyediakan warga negara dari atau yang berbasis di negara Dukungan Aliansi Warga Negara. Pemberian AEM hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak menawarkan layanan dukungan bahasa lokal.</p> <p><b>*Lihat bagan jenis tingkat keparahan insiden Manajemen Kejadian Azure di Lampiran A untuk informasi</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Memberikan dukungan yang ditingkatkan untuk beban kerja inti penyewa atau penyewa produksi Microsoft Office 365. Layanan ini mencakup prioritas akses untuk tim teknisi Office 365.</p> <p>Layanan ini akan tersedia untuk penyewa yang terdaftar dengan biaya tambahan, dan ditetapkan dalam Lampiran yang dirujuk dalam Perintah Kerja pelanggan.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Dukungan Pengembang:</b> <p>Dukungan Pengembang menyediakan dukungan proaktif berbasis cloud dan pengetahuan produk yang lebih mendalam di seluruh siklus pengembangan aplikasi bagi pengembang pelanggan yang membangun, menerangkan, dan mendukung aplikasi di platform Microsoft.</p> <p>Layanan ini memberikan dukungan komprehensif yang membantu pelanggan mempercepat inovasi digital, adopsi cloud, dan kesiapan</p> </li> </ul>	+1

Layanan	Perencanaan
<p>pengembang mereka. Panduan yang disediakan membantu mempercepat kecepatan pengembang dan merampingkan praktik DevSecOps dengan alat dan teknik terbaru, memodernisasi aplikasi untuk memperbaiki efisiensi dan meningkatkan potensi bisnis, serta mendukung tim pengembang di seluruh perjalanan adopsi cloud mereka dengan rencana kesuksesan yang komprehensif.</p> <p>Dukungan Pengembang tersedia dengan biaya tambahan.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                      Menyediakan pelanggan akses prioritas ke tim dukungan GitHub yang ditunjuk dan GitHub CRE (Customer Reliability Engineer). Selain itu, layanan ini mencakup peninjauan tri wulanan yang menawarkan panduan proaktif berdasarkan pemeriksaan kesehatan dan analisis tiket.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Dukungan untuk Misi Kritis:</b>                       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. Layanan ini menawarkan program layanan dukungan yang disesuaikan, tersedia dengan biaya tambahan, dan didefinisikan dalam Lampiran yang disebutkan dalam Perintah Kerja Anda.                       Untuk mendukung layanan SfMC, Anda harus memiliki perjanjian layanan Dukungan Terpadu. Jika perjanjian layanan Dukungan Terpadu Anda sudah tidak berlaku atau dihentikan, layanan SfMC Anda akan dihentikan pada tanggal yang sama.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Azure Engineering Direct (AED):</b>   <b>Ikhtisar dan ruang lingkup cakupan</b>                       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                 </li> </ul>	+



Layanan	Perencanaan
<p>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.'</p> <p>Biaya Microsoft Unified untuk layanan dukungan 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 "Pembelajaan Produk yang Dinilai") untuk menghitung biaya Azure Engineering Direct Microsoft Unified Pelanggan untuk Jangka Waktu Dukungan yang dijelaskan dalam Perintah Kerja pelanggan.</p> <p>Apabila Pembelajaan 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 "Fitur-Fitur yang Disediakan untuk Semua Pelanggan AED" dan "Fitur-Fitur Tambahan," didefinisikan di sini sebagai "Pelanggan dengan Fitur Tambahan". Semua pelanggan lainnya hanya berhak atas fitur yang tercantum dalam Bagian "Fitur-Fitur yang Disediakan untuk Semua Pelanggan AED."</p> <p><b>Onboarding dan Produk dalam Cakupan</b></p> <p>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.</p> <p>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 &amp; Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh, atau Universal Print.</p>	

Layanan	Perencanaan
<p><b>Skenario Reaktif</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Teknisi dukungan ini akan menilai 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 tambahan yang sesuai dalam grup produk, sesuai kebutuhan, untuk segera mendapatkan bantuan terkait insiden.</p> <p><b>Fitur-Fitur yang Disediakan untuk Semua Pelanggan AED:</b></p> <p><b>Direct Engineering Interface:</b> Layanan ini bertujuan untuk mengupayakan dan memfasilitasi kebutuhan pelanggan yang mendesak terhadap teknis untuk memprioritaskan perbaikan dan mempercepat adopsi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Advokat dalam Azure Engineering.</u> 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.</li> <li>○ <u>Manajemen Krisis yang Dipimpin oleh Teknis.</u> 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</li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<p>Cepat Azure dapat melaporkan insiden ke AED yang ada dalam cakupan perjanjian Tanggapan Cepat Azure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Mengatur Manajemen Masalah</u>. 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 teknis 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. <p><b>Akselerasi Hasil Bisnis:</b> Aktivitas ini mendorong tujuan bisnis pelanggan di seluruh ekosistem Azure untuk membantu mempercepat realisasi nilai pelanggan dengan tujuan meningkatkan laba investasi (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Penyediaan Rencana Peningkatan Layanan Secara Proaktif</u>. 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.</li> <li>○ <u>Dukungan untuk Proyek Penting Pelanggan</u>. 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</li> </ul> </li></ul>	

Layanan	Perencanaan
<p>meminimalkan waktu untuk melibatkan ahli pokok permasalahan Azure yang sesuai, menghapus pemblokir teknis jika memungkinkan, dan mengurangi waktu penanggulangan pada insiden yang dilaporkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Mendorong Wawasan yang Dapat Ditindaklanjuti serta Memperdalam Pengetahuan Pelanggan dan Keahlian di seluruh Tim Penyediaan Azure.</u> 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.</li> <li>○ <u>Masukan Konsultasi Pelanggan.</u> 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.</li> </ul> <p><b>Fitur Tambahan:</b> Fitur ini terbatas untuk Pelanggan dengan Fitur Tambahan 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Pemantauan Platform:</u> 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</li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Penanganan pemadaman platform:</u> 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.</li> <li>○ <u>Dukungan Ketahui Saya Global untuk Manajemen Krisis Teknis:</u> Cakupan global dan diperluas yang diselaraskan 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. 'Ketahui saya' didefinisikan sebagai pengetahuan konteks dan lingkungan bisnis pelanggan dengan sasaran mendorong penanggulangan insiden yang</li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<p>lebih cepat serta meningkatkan pengalaman dukungan pelanggan Azure secara keseluruhan.</p> <p><b>Prasyarat dan asumsi</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pelaksanaan layanan AED oleh Microsoft bergantung pada kerja sama, partisipasi aktif, dan penyelesaian tanggung jawab yang ditugaskan secara tepat waktu dari pihak pelanggan.</li> <li>○ Pelanggan akan memelihara perjanjian paket layanan Dukungan Perusahaan Microsoft dan Tanggapan Cepat Azure yang aktif selama jangka waktu Lampiran ini.</li> </ul> <p><b>Fitur-Fitur dan Penyediaan Layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Semua fitur hanya tersedia dalam bahasa Inggris.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p><b>Pembatasan dan Pengecualian Layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Cakupan AED tidak termasuk teknologi di tempat, perangkat pengguna, perangkat lunak klien Microsoft, atau teknologi identitas dan autentikasi.</li> </ul> <p><b>Kepatuhan dan Cakupan Layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hak pelanggan untuk menerima layanan AED, sebagaimana dijelaskan dalam Lampiran ini, sesuai dengan kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan dalam Perintah Kerja dan Lampiran ini.</li> <li>○ 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.</li> </ul>	

Layanan	Perencanaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoft tidak akan menyediakan dukungan untuk kode non-Microsoft, atau kode yang telah dikustomisasi oleh Microsoft, pelanggan, atau vendor pihak ketiga.</li> </ul> <p><b>*Tabel di Lampiran B menampilkan fitur-fitur dan biaya untuk tipe pelanggan yang berbeda.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MSCIR (Microsoft Cybersecurity Incident Response/Tanggapan Insiden Keamanan Siber Microsoft)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ "MSCIR" (Microsoft Cybersecurity Incident Response/Tanggapan Insiden Keamanan Siber Microsoft) Menyediakan investigasi dan panduan global untuk membantu mengevaluasi cakupan serangan siber, membangun ketahanan, dan melindungi dari potensi serangan siber. Layanan ini membantu mengurangi risiko serangan siber tertarget dan menanggulangi kerugian yang diakibatkan oleh krisis keamanan dengan lebih baik. MSCIR harus dibeli sebagai add-on terpisah dari Perjanjian Dukungan Terpadu yang ada karena tidak disertakan sebagai bagian dari paket dasar Perusahaan Terpadu. Pada waktu insiden, Microsoft akan terlibat dengan Pelanggan untuk menentukan cakupan khusus untuk mengatasi dan mengelola serangan siber. Dalam kondisi mendesak tertentu, Pelanggan dapat meminta dan mengizinkan Microsoft untuk memulai penyediaan layanan MSCIR sebelum membeli atau menentukan cakupan layanan MSCIR ("Kontrak MSCIR"). Terlepas dari setiap hal yang bertentangan, jika Pelanggan mengizinkan Microsoft untuk mulai bekerja sebelum Kontrak MSCIR, Pelanggan setuju bahwa (a) pihaknya akan mengambil semua tindakan yang secara wajar diperlukan untuk melaksanakan Kontrak MSCIR sesegera mungkin, (b) pihaknya tetap sepenuhnya bertanggung jawab dan setuju untuk membayar layanan yang disediakan sebelum pelaksanaan Kontrak MSCIR 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 CSAM (Customer Success Account Manager/Pengelola Akun Kesuksesan Pelanggan).</li> </ul> </li> </ul>	+

*+ - Layanan tambahan yang dapat dibeli.*

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

## **2.5 Dukungan Multinegara**

Ikhtisar Layanan Dukungan Multinegara

Dukungan Multinegara menawarkan bantuan di berbagai Lokasi Dukungan, sebagaimana diuraikan dalam Perintah Kerja Anda masing-masing. Berikut ini perincian struktur Dukungan Multinegara:

- **Host:** Ini merujuk pada Lokasi Dukungan di mana Anda telah mendaftar untuk Unified Support Base melalui Perintah Kerja Anda.
- **Downstream:** Inilah Lokasi Dukungan yang ditentukan dalam Perintah Kerja Anda, terpisah dari lokasi Host, tempat Anda memenuhi syarat untuk menerima layanan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft berdasarkan layanan yang Anda beli untuk lokasi tersebut.



## Cara Pembelian

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

Layanan yang dijelaskan di sini dapat diberikan ke Lokasi Dukungan Anda yang ditunjuk sesuai Perintah Kerja Host, dan jika berlaku, dialokasikan oleh Host. Inilah bagian dari perjanjian Anda dengan Dukungan Terpadu Perusahaan Microsoft, dengan perubahan berikut:

- **Layanan Paket Dasar:** Kecuali dinyatakan lain, Layanan Paket Dasar (ditandai dengan "✓") akan tersedia untuk Lokasi Dukungan Anda yang ditetapkan atau sebagaimana dialokasikan untuk Lokasi Dukungan oleh Host pada Perintah Kerja Host.
- **Layanan Reaktif:** Layanan ini dapat disediakan dari jarak jauh untuk lokasi termasuk dan selain Host.

Ketersediaan layanan opsional (ditandai dengan "+" dalam tabel Dukungan di atas) sebagai berikut:

- **Layanan Proaktif:**
  - Anda dapat memperoleh Layanan Proaktif, yang jumlahnya akan dicantumkan pada Perintah Kerja Anda dan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja.
  - Layanan Proaktif untuk lokasi pengecualian Pajak akan dicantumkan dalam Perintah Kerja untuk perjanjian hilir tersebut.
  - **STA (Support Technology Advisor/Konsultasi Teknologi Pendukung):** Layanan STA akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda.
- **Layanan Pemeliharaan – Analisis Akar Masalah** Layanan yang dibeli akan tersedia bagi staf di Lokasi Dukungan yang ditetapkan.
- **Solusi yang Disempurnakan:** Semua solusi yang disempurnakan dapat dibeli untuk digunakan di Host atau Lokasi Dukungan Downstream, tergantung ketersediaan. Batasan lain mungkin berlaku.
- **Layanan Dukungan Lain yang Dibeli:** Layanan ini akan tersedia di Lokasi Dukungan yang ditetapkan dalam Perintah Kerja Anda.

## Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan Multinegara

Selain syarat dan ketentuan yang diuraikan dalam dokumen ini dan Perintah Kerja Anda, penyediaan layanan oleh kami, didasarkan pada prasyarat dan asumsi berikut:

- **Layanan Proaktif Jarak Jauh:** Kami dapat mengizinkan staf di lokasi dukungan 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. Microsoft berhak untuk mengizinkan partisipasi tersebut.
- **Penukaran Kredit Proaktif:** Kredit Proaktif hanya dapat dipertukarkan antara Host dan Lokasi Dukungan Downstream yang tercantum pada Perintah Kerja Anda, kecuali sebagaimana dinyatakan. Semua penukaran akan dilakukan berdasarkan mata uang saat ini dan tarif untuk Kredit Proaktif di masing-masing Lokasi Dukungan. Tarif saat ini dapat disediakan oleh perwakilan 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.
- **Kewajiban Pajak:** Pelanggan akan sepenuhnya bertanggung jawab atas kewajiban pajak yang timbul karena distribusi atau pertukaran layanan dukungan yang dibeli antara Host dan Lokasi Dukungan Downstream.

- **Perubahan atau Penukaran Layanan:** Perubahan atau penukaran layanan yang dilakukan selama jangka waktu Perintah Kerja mungkin memerlukan perjanjian tertulis.
- **USistem Penagihan Terpadu dan Faktur Terpisah:** Fitur-fitur ini dirancang untuk memberi pelanggan kami fleksibilitas, kenyamanan, dan kendali transaksi yang lebih baik. Sistem Penagihan Terpadu meningkatkan efisiensi dan keakuratan proses penagihan dan perpajakan. Sementara, fitur Faktur Terpisah memungkinkan transaksi untuk dibagi menjadi beberapa faktur berdasarkan berbagai kriteria seperti jenis produk, tanggal penyediaan, atau lokasi pelanggan.

## 2.6 Syarat dan ketentuan tambahan

### Prasyarat dan Asumsi untuk Layanan Dukungan Terpadu

Layanan Dukungan Terpadu disediakan berdasarkan prasyarat dan asumsi berikut:

- **Layanan Reaktif Paket Dasar:** Layanan ini disediakan dari jarak jauh untuk lokasi kontak dukungan yang Anda tunjuk. Semua layanan lain diberikan dari jarak jauh untuk lokasi Anda yang ditunjuk atau tercantum pada Perintah Kerja Anda, kecuali jika dinyatakan lain secara tertulis.
- **Bahasa Layanan:** 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.
- **Produk yang Didukung:** Kami menyediakan dukungan untuk semua versi produk perangkat lunak Microsoft dan Layanan Online yang dirilis secara komersial dan tersedia secara umum yang telah Anda beli. Ini didasarkan pada pendaftaran dan perjanjian lisensi yang dinyatakan dan/atau ID akun penagihan dalam Lampiran A Perintah Kerja Anda dan diidentifikasi pada Ketentuan Produk, yang dipublikasikan oleh Microsoft dari waktu ke waktu.
- **Produk Percontohan, Pra-rilis, dan Beta:** Layanan Dukungan dapat, seiring waktu, mencakup penawaran layanan pratinjau, beta, atau percontohan lain, yang ditawarkan oleh Microsoft untuk evaluasi opsional (masing-masing "Percontohan"). Partisipasi Anda dalam Percontohan bersifat opsional dan diberikan kepada Anda tunduk pada ketentuan Layanan Profesional dalam Ketentuan Produk Microsoft yang sudah disatukan ke dalam Perjanjian Anda, dan tunduk pada ketentuan tambahan yang berlaku pada Percontohan. Tidak semua Percontohan akan tersedia di semua lokasi:
- **Pemanfaatan Layanan:** 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:** Penjadwalan layanan bergantung pada ketersediaan sumber daya dan lokakarya dapat dibatalkan jika jumlah pendaftaran minimum tidak terpenuhi.
- **Akses Jarak Jauh:** 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.
- **Data Pelanggan:** 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.

- **Kebijakan Pembatalan:** Apabila Anda meminta pembatalan untuk layanan yang sebelumnya dijadwalkan, pembatalan tersebut harus dilakukan setidaknya 14 hari sebelumnya untuk mendapatkan pengembalian dana penuh, jika berlaku. Pembatalan yang dilakukan 6 hingga 13 hari sebelumnya akan dikenakan biaya 50% dari biaya layanan. Pembatalan yang dilakukan 5 hari sebelumnya atau kurang akan dikenakan biaya penuh (100%) dari biaya layanan tersebut
- **Layanan Tambahan:** Ketika membeli layanan tambahan, kami mungkin mengharuskan penyertaan manajemen penyediaan layanan dan kesuksesan untuk memfasilitasi penyediaan. Tidak semua layanan tambahan tersedia di negara Anda. Hubungilah sumber daya pengiriman layanan Anda untuk perinciannya.
- **Penukaran Layanan:** Apabila Anda memesan satu jenis layanan dan ingin menukarnya dengan jenis layanan lain, Anda dapat menggunakan nilai yang setara dengan layanan alternatif, jika ada, dan menyetujui sumber daya penyediaan layanan.
- **Akses Kode:** Anda setuju bahwa satu-satunya kode non-Microsoft yang Anda berikan aksesnya 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.
- **Layanan Reaktif:** 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.
- **Persyaratan Platform:** Mungkin terdapat persyaratan platform minimum untuk layanan yang dibeli.
- **Penyediaan Layanan:** Layanan mungkin tidak terkirim ke pelanggan Anda. Jika kunjungan di tempat disetujui bersama dan tidak dibayar di muka, kami akan menagihkan biaya perjalanan dan akomodasi wajar kepada Anda.
- **Layanan Dukungan GitHub:** 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 dan Adendum Perlindungan Data dan Lampiran Keamanan GitHub akan berlaku untuk pengadaan Layanan Dukungan GitHub Anda.
- **Komunikasi Pengguna:** 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:** Ini dapat diatur dalam Lampiran terkait.

## 2.7 Tanggung Jawab Anda

### Tanggung Jawab Anda:

Selain yang ditetapkan dalam lampiran yang berlaku, Anda memiliki tanggung jawab berikut: Kegagalan untuk mematuhi dapat berakibat pada penundaan layanan:

- **Administrator Layanan Dukungan:** Anda akan menunjuk administrator layanan dukungan yang akan memimpin tim Anda dan mengelola semua aktivitas dukungan, termasuk proses internal untuk mengirimkan permintaan insiden dukungan kepada kami.
- **Layanan Dukungan Multinegara:** Jika Anda membeli Layanan Dukungan Multinegara, Anda akan menunjuk administrator layanan dukungan untuk Lokasi Dukungan Host Anda. Individu ini akan mengarahkan tim lokal Anda dan mengelola semua aktivitas dukungan lokal, termasuk proses internal untuk mengajukan permintaan insiden dukungan kepada kami. Anda juga perlu menunjuk administrator layanan dukungan di Lokasi Dukungan lain.
- **Kontrak Dukungan Reaktif:** Bila diperlukan, Anda dapat menunjuk kontak dukungan reaktif yang akan 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.
- **Permintaan Dukungan Layanan Online:** Administrator cloud harus mengirimkan permintaan dukungan untuk layanan online melalui portal dukungan layanan online yang sesuai.
- **Pengajuan Permintaan Layanan:** Saat mengajukan permintaan layanan, kontak dukungan reaktif Anda harus memiliki pemahaman dasar tentang masalah dan kemampuan untuk mereproduksinya. Ini akan membantu Microsoft dalam mendiagnosis dan menentukan prioritas masalah. 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.
- **Penentuan dan Penyelesaian Masalah:** Saat mengajukan permintaan layanan, kontak dukungan reaktif Anda mungkin diharuskan untuk menjalankan aktivitas penentuan dan penyelesaian masalah, sebagaimana diminta oleh kami. Aktivitas 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.
- **Perencanaan Layanan:** Anda setuju untuk bekerja sama dengan kami dalam merencanakan penggunaan layanan berdasarkan layanan yang Anda beli.
- **Pembaruan Kontak:** Anda setuju untuk memberi tahu kami tentang perubahan kontak yang ditunjuk yang disebutkan pada Perintah Kerja Anda.
- **Manajemen Data:** Anda bertanggung jawab untuk membuat cadangan data dan merekonstruksi file yang hilang atau diubah akibat kegagalan berskala besar. Anda juga harus menerapkan prosedur yang diperlukan guna menjaga integritas dan keamanan perangkat lunak serta data Anda.
- **Umpan Balik:** Jika memungkinkan, Anda setuju untuk menjawab survei kepuasan pelanggan yang secara berkala dapat kami berikan sehubungan dengan layanan.
- **Pengeluaran:** Anda bertanggung jawab atas setiap biaya perjalanan dan pengeluaran oleh karyawan atau kontraktor Anda.
- **Tanggung Jawab Tambahan:** Sumber daya penyediaan layanan dapat meminta Anda untuk memenuhi tanggung jawab lain khusus layanan yang Anda beli.
- **Layanan Cloud:** 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.

- **Permintaan Layanan Proaktif:** Anda setuju untuk mengajukan permintaan layanan proaktif dan solusi yang disempurnakan, beserta data yang diperlukan atau yang berlaku, selambat-lambatnya 60 hari sebelum tanggal kedaluwarsa Perintah Kerja yang berlaku.
- **Akses:** Anda setuju untuk menyediakan akses telepon dan Internet berkecepatan tinggi yang wajar serta akses ke sistem internal dan alat bantu diagnostik Anda kepada tim pengiriman layanan kami di tempat, sebagaimana berlaku.

## Lampiran A: Bagan Jenis Tingkat Keparahan

Lampiran ini berisi serangkaian bagan yang memberikan representasi visual jenis dan tingkat keparahan insiden. Perhatikan bahwa bagan ini bersifat tambahan dan ditujukan untuk memberikan wawasan tambahan tingkat keparahan insiden. Bagan ini harus digunakan sehubungan dengan teks utama untuk pemahaman topik yang komprehensif.

### Dukungan Reaktif – Jenis Tingkat Keparahan Insiden

Untuk dukungan penyelesaian masalah, lihat situasi tingkat keparahan pada bagan di bawah ini:

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Tingkat Keparahan 1</b></p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya.</p> <p>Perlu penanganan segera</p>	<p>Komponen Azure<sup>1</sup> - Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Semua produk dan layanan lain - Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</p> <p>Sumber daya situasi kritis<sup>2</sup> ditetapkan</p> <p>Upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Eskalasi cepat dalam Microsoft ke tim produk</p> <p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p><b>Tingkat Keparahan A</b></p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam satu jam</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam satu jam atau kurang</p> <p>Pengawasan situasi kritis<sup>2</sup></p> <p>Upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>2</sup></p>	<p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Tingkat Keparahahan B</b></p> <p>Dampak bisnis tingkat sedang:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan tingkat sedang, tetapi pekerjaan dapat terus berlanjut, sekalipun mengalami gangguan</p> <p>Perlu penanganan dalam dua jam kerja<sup>4</sup></p>	<p>Respons panggilan pertama dalam dua jam atau kurang</p> <p>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>4</sup></p>	<p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk diselaraskan dengan upaya Microsoft</p> <p>Akses dan tanggapan dari otoritas pengendalian perubahan dalam empat jam kerja</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p><b>Tingkat Keparahahan C</b></p> <p>Dampak bisnis kecil:</p> <p>Secara substansial tetap berfungsi dengan atau tanpa hambatan kecil pada layanan</p> <p>Perlu penanganan dalam empat jam kerja<sup>4</sup></p>	<p>Respons panggilan pertama dalam empat jam atau kurang</p> <p>Upaya hanya dilakukan selama jam kerja<sup>4</sup></p>	<p>Informasi kontak yang akurat tentang pemilik kasus</p> <p>Responsif dalam 24 jam</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>

<sup>1</sup> Waktu respons yang tercantum untuk komponen Azure Anda tidak mencakup Azure StorSimple, GitHub AE, Layanan Komunikasi Azure, atau Manajemen Tagihan & Langganan.

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

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

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

## Respons Terpadu yang Ditingkatkan

Untuk dukungan penyelesaian masalah, lihat situasi tingkat keparahan pada bagan di bawah ini:

Keparahan Respons Terpadu yang Ditingkatkan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Tingkat Keparahan 1</b></p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya.</p> <p>Perlu penanganan segera</p>	<p>Komponen Azure<sup>1</sup> - Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Semua produk dan layanan lain - Respons panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang</p> <p>Manajer Insiden Senior<sup>2</sup> ditetapkan secara otomatis</p> <p>Upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Eskalasi cepat dalam Microsoft ke tim produk</p> <p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>
<p><b>Tingkat Keparahan A</b></p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam 30 menit</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam 30 menit atau kurang</p> <p>Manajer Insiden Senior ditetapkan<sup>2</sup> secara otomatis</p> <p>Upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>2</sup></p>	<p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya berkelanjutan 24 jam sehari/7 hari seminggu<sup>3</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p> <p>Pengajuan via telepon atau web</p>



<sup>1</sup> Waktu respons yang tercantum untuk komponen Azure pelanggan tidak mencakup Clouds Azure StorSimple Pemerintah AS, GitHub AE, A40, Layanan Media Azure, Azure Stack, Test Base untuk M365, Microsoft Mesh, atau Universal Print.

<sup>2</sup> Sumber daya Manajemen Insiden yang Ditingkatkan membantu mendorong penyelesaian masalah dengan segera melalui keterlibatan, eskalasi, pengadaan sumber daya, dan koordinasi kasus.

<sup>3</sup> Microsoft mungkin perlu menurunkan tingkat keparahan jika Anda tidak dapat memberikan sumber daya atau respons yang memadai agar Microsoft dapat melanjutkan upaya penyelesaian masalah..

## Respons Cepat – Jenis Tingkat Keparahan Insiden

Untuk dukungan penyelesaian masalah, lihat situasi tingkat keparahan pada bagan di bawah ini:

Tingkat Keparahan Cepat Tanggap dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Tingkat Keparahan 1</b></p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:</p> <p>Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya</p> <p>Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan</p> <p>Diperlukan penanganan dalam 15 menit</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang</p> <p>Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>1</sup></p> <p>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman<sup>2</sup></p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>1</sup></p>
<p><b>Tingkat Keparahan A</b></p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:</p> <p>Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</p>	<p>Eskalasi cepat ke tim operasional layanan cloud dalam Microsoft</p> <p>Pemberitahuan dari eksekutif senior kami, sesuai kebutuhan</p>	<p>Akses dan tanggapan cepat</p>

<sup>1</sup> Microsoft mungkin harus melakukan penurunan dari 24/7 jika Anda tidak dapat menyediakan sumber daya atau tanggapan yang memadai agar Microsoft dapat melanjutkan upaya penyelesaian masalah tersebut

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

## Azure Event Management – Jenis Tingkat Keparahan Insiden

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

Tingkat keparahan dan situasi	Tanggapan yang diharapkan dari kami	Tanggapan yang diharapkan dari Anda
<p><b>Tingkat Keparahan 1</b></p> <p>Penghentian sistem bisnis kritis:                      Bisnis berisiko. Kehilangan aplikasi atau solusi kritis sepenuhnya                      Kerugian proses bisnis utama dan pekerjaan tidak dapat dilanjutkan                      Diperlukan penanganan dalam 15 menit</p>	<p>Respons panggilan pertama dalam 15 menit atau kurang dan eskalasi cepat dalam Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Sumber daya situasi sangat penting ditetapkan setelah 30 menit atau kurang.                      Upaya penanganan berkelanjutan selama 24/7<sup>1</sup></p> <p>Akses ke spesialis Microsoft yang berpengalaman dan eskalasi cepat kepada tim produk dalam Microsoft</p>	<p>Pemberitahuan dari eksekutif senior Anda, sebagaimana diminta oleh kami</p> <p>Alokasi sumber daya yang tepat untuk mempertahankan upaya penanganan 24/7 yang berkelanjutan<sup>1</sup></p> <p>Akses dan tanggapan cepat</p>
<p><b>Tingkat Keparahan A</b></p> <p>Sistem bisnis kritis menurun:                      Kerugian atau penurunan layanan yang signifikan</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>	

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

<sup>2</sup> Layanan Dukungan 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.

## Lampiran B: Layanan Manajemen Kesuksesan

Lampiran ini berisi serangkaian bagan yang memberikan representasi visual pilar, aktivitas, dan hasil Manajemen Kesuksesan.

### Layanan Manajemen Kesuksesan

- Layanan Manajemen Kesuksesan disertakan dalam perjanjian Anda, kecuali jika dinyatakan lain di sini atau dalam Perintah Kerja Anda.
- Layanan Manajemen Kesuksesan disediakan secara digital dan atau oleh pengelola akun kesuksesan pelanggan.
- Sumber daya ini dapat beroperasi dari jarak jauh maupun langsung di lokasi Anda, dan akan bekerja berdampingan dengan Anda untuk memberikan aktivitas berikut:

Pilar	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas
<p><b>Kesehatan Solusi:</b> Tujuannya adalah untuk membantu Anda mendapatkan hasil maksimal dari investasi cloud Microsoft Anda dengan memastikannya sehat, dioptimalkan, dan tangguh. Melalui Manajemen Program Kesehatan Pelanggan, kami bekerja dengan Anda untuk merencanakan dan menerapkan tindakan dan rekomendasi yang akan memperbaiki kesehatan operasional solusi cloud Microsoft Anda.</p> <p>Kami menggunakan keahlian Manajemen Masalah untuk membantu Anda mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah berulang yang berdampak pada performa dan keandalan cloud Anda. Kami juga membantu Anda dalam Kesiapsiagaan Bencana dengan melakukan aktivitas rutin untuk membantu Anda bersiap menghadapi insiden besar dan pemadaman listrik yang dapat mengganggu operasional bisnis Anda.</p> <p>Lebih jauh, kami menyarankan untuk melibatkan kami dalam peninjauan Ketahanan dan Keamanan untuk membantu Anda mengidentifikasi dan mengatasi peluang untuk meningkatkan ketahanan dan keamanan fungsi bisnis Anda yang penting yang mengandalkan cloud.</p>	Manajemen Program Kesehatan Pelanggan	Memperbaiki dan mempercepat kesehatan pelanggan dengan berfokus pada penyederhanaan dan keunggulan operasional.
	Manajemen Masalah	Mengidentifikasi dan merespons masalah-masalah kritis, membuat dan/atau menghasilkan rekomendasi wawasan untuk penyelesaian yang tepat
	Ketahanan Proaktif	Meningkatkan ketahanan seperti dalam kemampuan sistem untuk bertahan dari kegagalan dan pulih dengan cepat, meminimalkan dampaknya pada hasil bisnis dan pelanggan.
	Keamanan Proaktif	Meningkatkan keamanan dan kepatuhan melalui penerapan solusi keamanan Microsoft.
	Kesiapsiagaan Bencana	Memastikan pelanggan siap dengan krisis dan mengatur tim Microsoft.
<p><b>Adopsi &amp; Perencanaan:</b> Kami membantu Anda dalam perencanaan dan penerapan teknologi cloud yang mengubah organisasi Anda. Kami memberikan layanan manajemen program kesuksesan yang membantu Anda mencapai tujuan bisnis dan teknologi Anda. Kami membantu Anda mempercepat penerapan, adopsi, dan realisasi nilai teknologi cloud Microsoft.</p>	Manajemen Program Kesuksesan	Tata kelola hubungan dan orkestrasi berkelanjutan atas perencanaan akun berkelanjutan, penyelarasan, dan validasi hasil/nilai pelanggan sebagaimana ditetapkan dalam rencana kesuksesan pelanggan.

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>Kami juga membantu Anda meningkatkan kesehatan investasi cloud Microsoft Anda melalui layanan manajemen program kesehatan pelanggan. Kami membantu Anda mengidentifikasi peluang untuk mengurangi pengeluaran cloud dan perangkat lunak Anda melalui layanan optimasi teknologi.</p> <p>Kami akan terus menginformasikan Anda tentang pembaruan produk, keamanan, layanan, dan fitur-fitur melalui pembaruan teknologi dan keamanan. Kami memandu dan membantu Anda menyelesaikan masalah akhir masa pakai teknologi melalui layanan manajemen siklus hidup.</p>	Optimasi Teknologi	Memaksimalkan investasi pelanggan melalui optimasi cloud
	Pembaruan Teknologi & Keamanan	Investasi & infrastruktur cloud secara konstan diperbarui ke pembaruan rilis terbaru
	Layanan Manajemen Siklus Hidup	Memastikan pelanggan memiliki rencana manajemen siklus hidup terkini
<p><b>Kemitraan Eksekutif:</b> Kami bekerja dengan Anda sebagai mitra, berbagi tanggung jawab, dan imbalan atas investasi Microsoft Anda. Kami membangun ikatan yang erat di kalangan eksekutif Anda dan kami, sehingga kami dapat memahami tujuan Anda dan mendukung program kesuksesan Anda. Kami menawarkan layanan yang membantu Anda merencanakan dan memberikan hasil khusus, menggunakan teknologi cloud Microsoft. Kami membantu Anda bersiap dan berjalan lebih cepat, memaksimalkan solusi cloud Anda, dan mencapai lebih banyak nilai dari Microsoft.</p>	Manajemen Hubungan Pelanggan	Hubungan yang sukses dan lancar antara pelanggan dan Microsoft

© 2024 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.