

# Layanan Google Cloud: Panduan Layanan Dukungan Teknis

Panduan layanan dukungan teknis ("Panduan") ini dimasukkan ke dalam perjanjian yang berdasarkan perjanjian tersebut Google telah setuju untuk menyediakan Layanan Google Cloud Platform dan Layanan SecOps (sebagaimana dijelaskan dalam <https://cloud.google.com/terms/services>) kepada Pelanggan ("Perjanjian"). Istilah-istilah dalam huruf besar yang digunakan tetapi tidak didefinisikan dalam Panduan memiliki arti sebagaimana yang didefinisikan dalam Perjanjian. Google tidak menyediakan Layanan Dukungan Teknis ("TSS") untuk Layanan Google Cloud Platform dan Layanan SecOps tertentu, dan beberapa Layanan Google Cloud Platform, Layanan SecOps, serta produk terkait tunduk pada ketentuan dukungan teknis tambahan atau yang berbeda sebagaimana yang dinyatakan dalam Ketentuan Layanan Dukungan Umum: bagian Pengecualian.

## Ketentuan Layanan Dukungan Umum

1. **Ketentuan Umum.** Sebagai bagian dari pembelian Layanan Google Cloud Platform oleh Pelanggan, Google akan menyediakan Dukungan Basic (sebelumnya Bronze) kepada Pelanggan. Pelanggan dapat memesan TSS tambahan dengan biaya tambahan.
2. **Dukungan Basic.** Pelanggan akan menerima peningkatan Layanan dan pembaruan Pemeliharaan otomatis, dukungan untuk pertanyaan mengenai penagihan, dan akses terhadap dokumentasi, dokumen kajian teknis (*white papers*), panduan praktik terbaik online, dan forum komunitas.
3. **Pengajuan Permintaan Dukungan.**
  - 3.1. *Dukungan Tingkat Pertama.* Pelanggan akan menyediakan dukungan tingkat pertama kepada Pengguna Akhir Pelanggan. Google hanya akan menyediakan dukungan tingkat kedua kepada Kontak Yang Ditetapkan Pelanggan.
  - 3.2. *Upaya Pelanggan untuk Mengatasi Error.* Sebelum membuat permintaan ke Google, Pelanggan akan menggunakan upaya yang wajar untuk memperbaiki error, *bug*, kegagalan fungsi, atau kerusakan konektivitas jaringan apa pun tanpa meneruskannya ke Google. Setelah itu, Pelanggan dapat mengajukan Permintaan untuk mendapatkan TSS.
  - 3.3. *Penentuan Sifat Permintaan.* Pelanggan menetapkan prioritas P1-P4 saat melakukan pengajuan Permintaan. Google akan meninjau penetapan prioritas dari Pelanggan dan dapat mengelompokkan ulang penetapan (a) yang dalam pandangan Google salah atau (b) jika Pelanggan menjadi tidak bersedia atau tersedia, sebagaimana yang dijelaskan dalam Bagian 3.4 (Prosedur Untuk Konfirmasi dan Penyelesaian Permintaan) selama penyelesaian Permintaan.

Penentuan apa pun yang dibuat oleh Google bersifat final dan mengikat Pelanggan. Pengelompokan ulang apa pun yang dilakukan oleh Google terkait penetapan Prioritas sesuai dengan subbagian (b) akan dibatalkan setelah Pelanggan menjadi bersedia atau tersedia kembali dengan Google sesuai dengan Bagian 3.4 (Prosedur Untuk Konfirmasi dan Penyelesaian Permintaan).

- 3.4. *Prosedur Untuk Konfirmasi dan Penyelesaian Permintaan.* Saat membuat Permintaan, Pelanggan akan menyediakan seluruh informasi diagnostik yang diminta dan membantu Personel Dukungan Google sebagaimana yang mungkin dibutuhkan untuk menyelesaikan Permintaan. Pelanggan harus memberikan informasi kontak terbaru (misalnya, nomor ponsel atau surel) untuk membantu pengumpulan data, pelaksanaan uji coba, dan penerapan penyelesaian. Dalam kasus Permintaan P1, Pelanggan harus terus bersedia atau tersedia hingga Permintaannya diselesaikan. Setelah suatu Permintaan diselesaikan, Pelanggan dapat menerima survei opsional untuk memberikan umpan balik kepada Google mengenai pengalaman Permintaan dukungan.
- 3.5. *Konfirmasi Permintaan.* Google dapat menanggapi suatu Permintaan dengan mengonfirmasi telah menerima Permintaan. Pelanggan mengonfirmasi dan memahami bahwa Google mungkin tidak dapat memberikan jawaban atas, atau menyelesaikan seluruh Permintaan.
- 3.6. *Permintaan Fitur.* Jika Google menganggap suatu Permintaan sebagai Permintaan Fitur, Google akan mencatat Permintaan tersebut untuk dipertimbangkan guna ditambahkan ke dalam pembaruan atau peluncuran Layanan di masa yang akan datang dan akan menganggap bahwa masalah tersebut telah selesai. Google tidak berkewajiban untuk menanggapi atau menyelesaikan Permintaan Fitur apa pun, atau menyertakan Permintaan Fitur apa pun di dalam pembaruan atau peluncuran di masa yang akan datang.
- 3.7. *Membuat Aplikasi.* Google tidak berkewajiban berdasarkan Panduan ini untuk: (a) menulis, membuat, atau meningkatkan Aplikasi perangkat lunak apa pun, atau menulis kode untuk memfasilitasi Aplikasi; (b) mengonfigurasi Layanan untuk Pelanggan; atau (c) merancang, membuat, atau meninjau infrastruktur Pelanggan.
- 3.8. *Penawaran Pra-Ketersediaan Umum (Pra-GA).*
  - a. *Penawaran Pra-GA.* Google tidak berkewajiban untuk menyediakan TSS untuk Penawaran Pra-GA (sebagaimana didefinisikan dalam Ketentuan Khusus Layanan) atau penawaran apa pun yang diidentifikasi sebagai "Preview," "Alpha," "Beta," "Experimental," atau penetapan serupa, tetapi akan mempertimbangkan Permintaan yang terkait dengan Penawaran Pra-GA atau penawaran yang serupa secara kasus demi kasus.
  - b. *Ketentuan Penawaran Dukungan Pra-GA.* Google dapat menyediakan layanan dukungan teknis atau fitur pra-ketersediaan umum kepada Pelanggan, dalam setiap kasus, yang diidentifikasi sebagai "Preview," "Alpha," "Beta," "Experimental," atau penetapan serupa dalam dokumentasi atau bahan terkait atau belum tercantum di dalam Panduan ini (secara bersama-sama disebut sebagai "Penawaran Dukungan Pra-GA"). Meskipun Penawaran Pra-GA bukan merupakan TSS, penggunaan Penawaran

Dukungan Pra-GA oleh Pelanggan tunduk pada ketentuan Panduan ini, sebagaimana diubah oleh Bagian ini (Ketentuan Penawaran Dukungan Pra-GA) dan, ketentuan tambahan apa pun yang diberikan kepada Pelanggan dalam Alat Dukungan Google atau formulir pesanan, atau yang disajikan oleh Google (“Ketentuan Dukungan Pra-GA Tambahan”). Jika terdapat pertentangan antara ketentuan dari Panduan ini dan Ketentuan Dukungan Pra-GA Tambahan, Ketentuan Dukungan Pra-GA Tambahan akan berlaku.

1. Penawaran Dukungan Pra-GA dapat diubah, ditangguhkan, atau dihentikan kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.
2. Berdasarkan pilihannya sendiri, Pelanggan dapat memberikan umpan balik dan saran mengenai Penawaran Dukungan Pra-GA kepada Google (“Umpan Balik Dukungan Pra-GA”). Jika Pelanggan memberikan Umpan Balik Dukungan Pra-GA, maka Google dan Afiliasinya dapat menggunakan Umpan Balik Dukungan Pra-GA tersebut tanpa batasan dan tanpa kewajiban apa pun kepada Pelanggan, kecuali setiap Umpan Balik Dukungan Pra-GA yang ditandai sebagai Informasi Rahasia Pelanggan.
3. Target waktu tanggapan awal dan dukungan bahasa sebagaimana dijelaskan dalam Panduan ini dapat berbeda atau tidak tersedia untuk Penawaran Dukungan Pra-GA.

#### 4. **Mengakses Dukungan.**

- 4.1. *Menentukan Kontak Yang Ditetapkan.* Admin dukungan yang ditetapkan oleh Pelanggan dapat menambahkan Kontak Yang Ditetapkan ke dalam Akunnya. Hanya berkaitan dengan TSS Silver, Gold, dan Platinum, jika Pelanggan ingin mengubah Kontak Yang Ditetapkan, Pelanggan akan memberi tahu Google melalui Alat Dukungan Google paling lambat lima Hari Kerja sebelum perubahan tersebut, sebagaimana berlaku.
  - 4.2. *Jam Dukungan dan Target Waktu Tanggapan Awal.* Google akan memproses Permintaan selama Jam Operasional dan sesuai dengan target waktu tanggapan awal yang berlaku untuk setiap tingkat dukungan, kecuali jika dinyatakan lain dalam Panduan ini. Setiap Permintaan yang diterima di luar Jam Operasional akan dicatat dan diproses selama Hari Kerja berikutnya.
  - 4.3. *Kepatuhan Terhadap Hukum Yang Berlaku.* Google tidak akan menyediakan TSS jika dilarang untuk melakukan hal tersebut oleh hukum yang berlaku.
5. **Pemeliharaan.** Untuk memastikan performa Layanan yang optimal, Google melakukan Pemeliharaan secara berkala. Dalam kasus pada umumnya, Pemeliharaan memiliki dampak yang terbatas atau tidak berdampak negatif sama sekali terhadap ketersediaan dan fungsionalitas Layanan. Jika Google memperkirakan bahwa aktivitas Pemeliharaan yang direncanakan akan berdampak negatif terhadap ketersediaan atau fungsionalitas Layanan, Google akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk memberitahukan aktivitas Pemeliharaan tersebut setidaknya tujuh hari sebelumnya. Selain itu, Google dapat melakukan Pemeliharaan yang tidak terjadwal yang bersifat darurat kapan saja. Jika Google

memperkirakan bahwa Pemeliharaan yang tidak terjadwal yang bersifat darurat tersebut akan berdampak negatif terhadap ketersediaan atau fungsionalitas Layanan, Google akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk memberikan pemberitahuan terlebih dahulu mengenai Pemeliharaan tersebut. Pemberitahuan pemeliharaan yang disebutkan di atas akan disampaikan melalui Alat Dukungan Google atau melalui surel ke Alamat Surel Pemberitahuan.

6. **Dukungan Bahasa.** Seluruh dukungan yang diberikan oleh Google sesuai dengan Panduan ini akan diberikan dalam bahasa Inggris kecuali sebagaimana yang diatur dalam <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.
7. **Technical Account Management (TAM).** Sebagai bagian dari penawaran Dukungan Platinum, Dukungan Enterprise dan Premium, Pelanggan akan menerima akses terhadap layanan Technical Account Management untuk: (a) membantu Pelanggan dalam mengembangkan strategi sehubungan dengan Layanan, (b) memberikan panduan praktik terbaik mengenai implementasi dan penggunaan Layanan, dan (c) mengelola eskalasi dukungan teknis serta berkoordinasi dengan tenaga ahli pokok masalah (*subject matter experts*) Google untuk menangani pertanyaan teknis yang terkait dengan Layanan.
8. **Layanan Profesional.** Selain layanan dukungan dan pemeliharaan yang dijelaskan di atas, Google dapat menyediakan layanan pemberian nasihat secara terbatas kepada Pelanggan berdasarkan Panduan ini sesuai dengan formulir pesanan yang ditandatangani oleh Google dan Pelanggan serta lembar data yang terkait dengan layanan tersebut. Biaya tambahan mungkin berlaku. Layanan pemberian nasihat hanya merupakan rekomendasi. Pelanggan bertanggung jawab atas hasil yang dicapai saat menentukan apakah akan menerapkan rekomendasi dari Google. Google dapat memberikan rekomendasi kepada Pelanggan dalam bentuk makalah kerja atau laporan, yang dapat digunakan, dimodifikasi, dan diperbanyak oleh Pelanggan untuk keperluan bisnis internalnya. Google tidak akan melisensikan kekayaan intelektual apa pun kepada Pelanggan sebagai bagian dari layanan pemberian nasihat yang disediakan berdasarkan Panduan ini. Setiap layanan pemberian nasihat, profesional, atau implementasi lainnya akan tunduk pada ketentuan dari perjanjian yang terpisah antara Google dan Pelanggan.
9. **Dukungan Kolaboratif.** Dengan mengakui bahwa Pelanggan dapat menempatkan dan menggunakan Layanan yang ditawarkan sehubungan dengan atau yang mengandalkan serangkaian komponen perangkat keras dan perangkat lunak pihak ketiga serta platform komputasi, penyelesaian Permintaan terkadang mungkin memerlukan input dari mitra teknologi pihak ketiga yang telah berkolaborasi dengan Google untuk menawarkan teknologi yang dapat digunakan bersama dengan Layanan (penyedia tersebut disebut sebagai "Mitra Dukungan Kolaboratif"). Menurut pertimbangannya yang wajar, Google akan mengidentifikasi kepada Pelanggan setiap Permintaan yang memerlukan keterlibatan Mitra(-Mitra) Dukungan Kolaboratif. Google dapat mengikutsertakan Mitra Dukungan Kolaboratif dalam komunikasi dukungan dengan Pelanggan atau berkomunikasi dengan Mitra Dukungan Kolaboratif atas nama Pelanggan, dengan tunduk pada ketentuan berikut:

- 9.1. Pelanggan hanya dapat menerima dukungan dari Mitra Dukungan Kolaboratif jika Pelanggan memiliki perjanjian dukungan yang sah dengan Mitra Dukungan Kolaboratif tersebut. Baik Panduan ini maupun Perjanjian tidak memberikan Pelanggan hak apa pun untuk menerima layanan dukungan dari Mitra Dukungan Kolaboratif.
- 9.2. Google akan mengikutsertakan Mitra Dukungan Kolaboratif dalam komunikasi dukungan langsung dengan Pelanggan, atau berkomunikasi dengan Mitra Dukungan Kolaboratif atas nama Pelanggan, semata-mata atas arahan dari Pelanggan dan hanya setelah menerima izin dari Pelanggan.
- 9.3. Jika Pelanggan mengizinkan keterlibatan Mitra Dukungan Kolaboratif dalam kasus dukungan yang sedang berjalan:
  - a. Pelanggan mengizinkan Google untuk memberikan Mitra Dukungan Kolaboratif informasi yang Google anggap secara wajar relevan dengan Permintaan, termasuk nama, informasi kontak Pelanggan, dan deskripsi Permintaan dari Pelanggan;
  - b. Mitra Dukungan Kolaboratif bertindak sebagai pihak yang dikontrak secara independen oleh Pelanggan, bukan Google; dan
  - c. Mitra Dukungan Kolaboratif, bukan Google, sepenuhnya bertanggung jawab atas pemrosesan dan penggunaan setiap informasi yang diberikan kepada Mitra Dukungan Kolaboratif tersebut selama menyediakan layanan dukungan.
10. **Pelanggan Untuk Penjualan Kembali.** Pelanggan ("Pelanggan Untuk Penjualan Kembali") dari reseller Google Cloud Platform yang tidak terafiliasi yang diizinkan oleh Google ("Reseller") dapat membeli layanan dukungan teknis yang disediakan Google yang disetujui dan diperbolehkan untuk dijual kembali melalui Reseller ("TSS Untuk Penjualan Kembali"), dengan ketentuan bahwa:
  - 10.1. harga dan biaya untuk TSS Untuk Penjualan Kembali, serta ketentuan yang berlaku atas penggunaan TSS Untuk Penjualan Kembali oleh Pelanggan Untuk Penjualan Kembali, disepakati antara Pelanggan Untuk Penjualan Kembali dan Reseller;
  - 10.2. setiap pembayaran atas TSS Untuk Penjualan Kembali dilakukan secara langsung kepada Reseller berdasarkan perjanjian yang berlaku antara Pelanggan Untuk Penjualan Kembali dan Reseller; dan
  - 10.3. Google tidak akan menyediakan dukungan pertanyaan penagihan kepada Pelanggan Untuk Penjualan Kembali atas Layanan.
11. **Dukungan Chrome.** Jika Pelanggan membeli Dukungan Enhanced atau Premium, maka Personel Dukungan Google juga akan menanggapi Permintaan yang terkait dengan penginstalan Chrome, Fungsionalitas Chrome Core, kebijakan keamanan dan administratif Chrome, serta interoperabilitas Chrome dengan Layanan pada Platform Yang Didukung sebagaimana yang diatur dalam Panduan ini. Google dapat memilih untuk tidak menanggapi Permintaan untuk masalah teknis terkait Chrome lainnya, seperti, tetapi tidak terbatas pada, masalah rendering untuk halaman web tertentu, masalah teknis yang terkait dengan sistem

operasi dasar, driver perangkat, atau masalah printer. Jika Google membuat perubahan kode terhadap Chrome untuk menyelesaikan masalah teknis, perubahan kode tersebut akan diluncurkan pada peluncuran berikutnya dan tidak akan diadaptasikan kembali untuk versi Chrome sebelumnya.

12. **Pengecualian.** Terlepas dari pernyataan lain apa pun dalam Perjanjian atau Panduan ini, Google tidak menawarkan TSS untuk Looker Studio (kecuali Looker Studio Pro), Mandiant Managed Services, Mandiant Consulting Services, Expertise On Demand, Layanan Pelatihan SecOps, dan Layanan Keberhasilan Pelanggan Keamanan.

Google akan menyediakan Dukungan Komprehensif untuk Looker (Google Cloud core) sebagaimana dijelaskan dalam <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

Untuk Layanan Google Cloud Platform dan SecOps berikut, Google menawarkan dukungan teknis berdasarkan ketentuan terpisah yang tercantum dalam LSS yang relevan:

Layanan	Ketentuan Dukungan Teknis
Cloud Identity	<a href="https://cloud.google.com/terms/identity/tssg">https://cloud.google.com/terms/identity/tssg</a>
Apigee Edge **	<a href="https://cloud.google.com/terms/apigee-support">https://cloud.google.com/terms/apigee-support</a> (“TSSG Apigee Edge”)
Mandiant Solutions (Dibeli sebelum tanggal 14 Februari 2024)	<a href="https://www.mandiant.com/support/programs">https://www.mandiant.com/support/programs</a>
Google Threat Intelligence dan VirusTotal (GTI)	<a href="https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support">https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support</a>

Untuk Layanan Google Cloud Platform dan produk terkait berikut ini, Google menawarkan TSS berdasarkan Panduan ini kecuali sebagaimana yang diatur dalam LSS yang relevan:

Layanan/Produk	Ketentuan Dukungan Teknis
Looker (original)	<a href="https://cloud.google.com/terms/tssg/looker">https://cloud.google.com/terms/tssg/looker</a>
Firebase	<a href="https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase">https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase</a>
Apigee, Apigee Edge**	<a href="https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide">https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide</a> (“Panduan Layanan Dukungan Apigee”)
Google Cloud Backup dan DR	<a href="https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide">https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide</a>

\*\*TSS untuk pelanggan Apigee Edge lama yang belum memperbarui Apigee Edge agar dukungannya diberikan oleh TSS ini (sebagaimana dimodifikasi oleh Panduan Layanan Dukungan Apigee) akan diberikan berdasarkan TSSG Apigee Edge. Seluruh pelanggan Apigee

Edge lainnya akan menerima TSS berdasarkan TSS ini (sebagaimana dimodifikasi oleh Panduan Layanan Dukungan Apigee).

13. **Definisi Tambahan.**

- 13.1. *"Aplikasi"* memiliki arti yang diberikan kepada definisi tersebut dalam Perjanjian atau, jika arti dari definisi tersebut tidak diberikan, memiliki arti yang diberikan untuk "Aplikasi Pelanggan" dalam Perjanjian.
- 13.2. *"Hari Kerja"* adalah hari apa pun selama Jam Operasional.
- 13.3. *"Chrome"* adalah browser web Chrome yang diluncurkan oleh Google untuk Platform Yang Didukung dan dapat diunduh dalam LSS <https://www.google.com/chrome/> atau penginstal yang disediakan dalam LSS <https://chromeenterprise.google/browser/> maupun LSS lain yang mungkin disediakan Google.
- 13.4. *"Fungsionalitas Chrome Core"* berarti fitur dan fungsionalitas yang terdapat pada versi browser Chrome yang terakhir diluncurkan, tidak termasuk ekstensi Google Chrome, dan Google Play.
- 13.5. *"Pengguna Akhir Pelanggan"* memiliki arti yang diberikan kepada definisi tersebut dalam Perjanjian atau, jika arti dari definisi tersebut tidak diberikan, memiliki arti yang diberikan untuk "Pengguna Akhir" dalam Perjanjian.
- 13.6. *"Kontak Yang Ditetapkan"* berarti administrator atau karyawan teknis yang ditetapkan oleh Pelanggan atau Reseller (jika Pelanggan mengakses TSS sebagai pelanggan Reseller) yang diperbolehkan untuk menghubungi Google untuk dukungan teknis.
- 13.7. *"Permintaan Fitur"* berarti Permintaan oleh Kontak Yang Ditetapkan untuk memasukkan fitur baru atau meningkatkan fitur yang ada dalam Layanan, yang saat ini belum tersedia sebagai bagian dari Layanan yang ada.
- 13.8. *"Personel Dukungan Google"* berarti perwakilan Google yang bertanggung jawab untuk menangani Permintaan.
- 13.9. *"Alat Dukungan Google"* berarti Konsol Admin atau alat dukungan yang terdapat dalam LSS (sebagaimana mungkin diperbarui dari waktu ke waktu) yang diberikan oleh Google.
- 13.10. *"Jam Operasional"* berarti pukul 17:00 pada hari Minggu sampai dengan pukul 17:00 pada hari Jumat dalam Zona Waktu Pasifik, kecuali hari libur pada waktu setempat untuk setiap wilayah yang didokumentasikan dalam Alat Dukungan Google.
- 13.11. *"Pemeliharaan"* berarti pekerjaan pemeliharaan yang dilakukan pada perangkat keras atau perangkat lunak dalam memberikan Layanan.
- 13.12. *"Alamat Surel Pemberitahuan"* berarti arti yang diberikan dalam Adendum Pemrosesan Data Cloud.
- 13.13. *"PO"* berarti dampak terhadap lingkungan operasi yang telah disediakan untuk mendukung Layanan Untuk Misi Kritis.

- 13.14. "P1" berarti Dampak Kritis – Layanan Tidak Dapat Digunakan dalam Produksi.
- 13.15. "P2" berarti Dampak Tinggi – Penggunaan Layanan Sangat Terganggu.
- 13.16. "P3" berarti Dampak Sedang – Penggunaan Layanan Terganggu Sebagian.
- 13.17. "P4" berarti Dampak Rendah – Layanan Dapat Digunakan Sepenuhnya.
- 13.18. "Prioritas" berarti P0, P1, P2, P3, atau P4 tergantung tingkat dampak Permintaan terhadap operasi Pelanggan dan digunakan untuk menetapkan target waktu tanggapan awal.
- 13.19. "Permintaan" berarti permintaan dukungan teknis yang diajukan oleh Kontak Yang Ditetapkan kepada Personel Dukungan Google untuk menyelesaikan pertanyaan atau laporan masalah mengenai Layanan, Chrome, atau Fungsionalitas Chrome Chrome, sebagaimana berlaku.
- 13.20. "Reseller" memiliki arti yang diberikan untuk definisi tersebut dalam Bagian 11 (Pelanggan Untuk Penjualan Kembali) dalam Ketentuan Layanan Dukungan Umum pada Panduan ini.
- 13.21. "Peran Dukungan" berarti tingkat dukungan yang tersedia untuk Kontak Yang Ditetapkan berdasarkan Dukungan Berbasis Peran, sebagaimana didefinisikan oleh satu dari dua tingkat (Pengembangan atau Produksi) dan sebagaimana ditentukan oleh Pelanggan sesuai dengan Bagian 1 (Peran Dukungan) dalam ketentuan Dukungan Berbasis Peran.
- 13.22. "Platform Yang Didukung" berarti sistem operasi dan versi yang tercantum dalam <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> yang mana Chrome diluncurkan oleh Google untuk sistem operasi dan versi tersebut. Google dapat memilih untuk tidak menanggapi masalah pada versi pratinjau Chrome (dikenal juga sebagai beta, dev, dan canary) atau fitur pratinjau. ChromeOS bukan merupakan Platform Yang Didukung menurut Panduan ini; layanan dukungan teknis Google dan perangkat khusus untuk ChromeOS tersedia dengan perjanjian yang terpisah. Chrome Frame adalah produk terpisah yang tidak tercakup dalam Panduan ini.
- 13.23. "Layanan Bernilai Tambah" adalah TSS tambahan yang tersedia untuk Pelanggan dengan biaya tambahan.

## Dukungan Standard

- Dukungan Standard.** Dukungan Standard mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas.
- Target Waktu Tanggapan Awal Untuk Dukungan Standard.**

Prioritas	Target Waktu Tanggapan Awal Selama Jam Operasional
P1	T/A
P2	4 jam

**P3**

**8 jam**

**P4**

**8 jam**

### **3. Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Dukungan Standard.**

- 3.1 Dukungan Standard mengharuskan komitmen minimum sampai dengan akhir setiap bulan kalender.
- 3.2 Pelanggan dapat membatalkan pendaftaran dari Dukungan Standard melalui Alat Dukungan Google, dan dalam hal itu Dukungan Basic akan berlaku setelah akhir dari bulan kalender. Jika Pelanggan melakukan peningkatan dari Dukungan Standard, Biaya yang berlaku untuk tingkat dukungan yang baru akan dihitung sejak tanggal peningkatan tersebut.

## **Dukungan Enhanced dan Dukungan Enhanced Melalui Mitra**

Dalam Bagian ini (Dukungan Enhanced dan Dukungan Enhanced Melalui Mitra), untuk Dukungan Enhanced Melalui Mitra, setiap referensi terhadap 'Pelanggan' berarti 'Mitra' atau 'Reseller' (sebagaimana berlaku).

### **1. Dukungan Enhanced.**

- 1.1. Dukungan Enhanced mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas.
- 1.2. *Layanan Bernilai Tambah.* Pelanggan dapat membeli Layanan Bernilai Tambah berikut ini dengan biaya tambahan. Pelanggan harus memiliki langganan Dukungan Enhanced yang berlangsung bersamaan selama jangka waktu berlaku pesanan untuk setiap Layanan Bernilai Tambah:
  - 1.2.1. Technical Account Advisor Service (TAAS). Pelanggan akan menerima akses terhadap Technical Account Advisor. TAAS mencakup: (a) orientasi dukungan terpandu, (b) panduan mengenai praktik terbaik untuk penanganan kasus, (c) pengelolaan eskalasi dukungan teknis, (d) tinjauan metrik operasional dan kasus, dan (e) rekomendasi untuk pelatihan dan pengoptimalan Layanan.
  - 1.2.2. *Dukungan Terjamin untuk Dukungan Enhanced.* Google akan memberikan TSS untuk Assured Workloads (“Dukungan Terjamin”) sesuai dengan kontrol Konsol Admin yang dipilih Pelanggan. Seluruh Permintaan untuk Dukungan Terjamin oleh Pelanggan harus diajukan melalui opsi “create case” dalam Alat Dukungan Google dan mencakup nama proyek (ID) dalam kolom proyek, yang terkait dengan proyek Assured Workloads. Google akan memberikan Dukungan Terjamin dalam (a) bahasa Inggris, (b) bahasa Ibrani untuk Assured Workloads hanya dalam wilayah khusus Israel, dan (c) bahasa Jepang untuk Assured Workloads hanya dalam wilayah khusus Jepang. Wilayah tersebut dijelaskan dalam dokumentasi yang berlaku untuk Assured Workloads.

- 1.2.3. *Planned Event Support (PES)*. Jika Pelanggan ingin membeli PES untuk suatu acara, Pelanggan harus melakukannya paling lambat 30 hari sebelum acara tersebut untuk memastikan perencanaan yang tepat. Setiap acara dibatasi untuk maksimal lima hari kalender. Selama setiap acara, terlepas dari Bagian 2 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Enhanced) di bawah ini, Google akan menanggapi Permintaan P1 yang terkait dengan acara dengan target waktu tanggapan awal 15 menit. Pelanggan dapat membeli PES untuk maksimal tiga acara per tahun kalender.
- 1.2.4. *Sovereign Controls by Partners untuk Dukungan Enhanced*. Jika (i) Pelanggan menggunakan Sovereign Controls by Partners; dan (ii) Pelanggan telah membeli Dukungan Enhanced, maka Google akan memberikan TSS untuk Kontrol Google Cloud Dalam Cakupan yang didefinisikan dalam Ketentuan Khusus Layanan ("Dukungan Sovereign Controls by Partners") sesuai dengan kontrol keamanan yang dipilih Pelanggan dalam Konsol Admin. Seluruh Permintaan untuk Dukungan Sovereign Controls by Partners harus diajukan melalui opsi "create case" dalam Alat Dukungan Google dan menyertakan nama Proyek (ID) dalam kolom Proyek, yang terkait dengan Proyek Sovereign Controls by Partners dengan Mitra Kontrol Berdaulat yang relevan. Google hanya akan menyediakan Dukungan Sovereign Controls by Partners dalam bahasa Inggris.
- 1.2.5. *Dukungan Acara Live untuk CDN untuk Dukungan Enhanced*. Jika Pelanggan berencana untuk mengadakan acara *live* menggunakan Layanan CDN Google Cloud Platform ("Acara Live"), dan Pelanggan ingin membeli Dukungan Acara Live untuk acara tersebut, Pelanggan harus melakukannya paling lambat 30 hari sebelum Acara Live tersebut untuk memastikan perencanaan yang baik. Sebelum setiap Acara Live, Google dan Pelanggan akan menyepakati dan mendokumentasikan rencana yang mencakup pengumpulan persyaratan, tinjauan arsitektur, ambang batas data, dan identifikasi kontak (*points of contact*) yang ditetapkan oleh Pelanggan dan Google. Selama Acara Live, Google akan memberikan Pelanggan akses terhadap *bridge* konferensi video dengan Personel Dukungan Google. Setiap Acara Live dibatasi hingga 5 jam. Selama setiap Acara Live, Google akan membuat kasus dukungan P1 atas nama Pelanggan sehingga Pelanggan tidak perlu mengajukan Permintaan. Terlepas dari Bagian 2 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Enhanced) di bawah ini, Google akan menanggapi kasus dukungan tersebut dengan target waktu tanggapan awal 5 menit setelah pembuatan kasus. Tidak ada batas pada jumlah Acara Live yang dapat dibeli oleh Pelanggan per tahun kalender. Personel Dukungan Google hanya akan memberikan dukungan dalam bahasa Inggris.
- 1.2.6. *Monitoring as a Service (MaaS) untuk Dukungan Enhanced*. Jika Pelanggan ingin membeli MaaS, Pelanggan harus melakukannya paling lambat 30 hari sebelum dimulainya periode pemantauan yang diminta. Sebelum periode pemantauan, Google dan Pelanggan akan menyepakati dan mendokumentasikan kriteria yang dipilih untuk pemberitahuan yang proaktif. Google akan menyediakan pemantauan yang proaktif atas ambang batas pemberitahuan yang disepakati dari penempatan Layanan Pelanggan yang berlaku. Google akan secara otomatis membuat kasus dukungan P1 berdasarkan ambang batas pemberitahuan yang disepakati sehingga Pelanggan tidak

perlu mengajukan Permintaan. Terlepas dari Bagian 2 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Enhanced) di bawah ini, Google akan menanggapi kasus dukungan tersebut dengan target waktu tanggapan awal 5 menit setelah pembuatan kasus. Personel Dukungan Google hanya akan memberikan dukungan dalam bahasa Inggris.

2. Dukungan Enhanced Melalui Mitra.

2.1. Dukungan Enhanced Melalui Mitra mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas.

2.2. *Layanan Bernilai Tambah*. Pelanggan dapat membeli Layanan Bernilai Tambah berikut ini dengan biaya tambahan. Pelanggan harus memiliki langganan Dukungan Enhanced Melalui Mitra yang berlangsung bersamaan selama jangka waktu pesanan yang berlaku untuk setiap Layanan Bernilai Tambah:

2.2.1 *Partner Operations Management Service (POMS)*. Partner Operations Management Service (POMS) tersedia sebagai Layanan Bernilai Tambah dengan Dukungan Enhanced Melalui Mitra. POMS mencakup: (a) bantuan dalam mengembangkan strategi cloud sehubungan dengan Layanan, (b) panduan praktik terbaik mengenai cara mengimplementasikan dan melaksanakan strategi dalam kolaborasi dengan Dukungan Google Cloud, dan (c) pengelolaan eskalasi dukungan teknis dan koordinasi dengan tenaga ahli pokok masalah (*subject matter experts*) Google untuk menangani pertanyaan teknis yang terkait dengan Layanan. Akses tambahan terhadap Partner Operations Management Service dapat dibeli, dengan tunduk pada ketentuan dan biaya tambahan. Akses tambahan atau akses berkelanjutan apa pun terhadap Partner Operations Management Service mengharuskan agar Pelanggan memiliki langganan Dukungan Enhanced Melalui Mitra yang berlangsung bersamaan, sebagaimana berlaku.

3. Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Enhanced.

Prioritas	Target Waktu Tanggapan Awal
P1	1 jam
P2	4 jam
P3	8 jam*
P4	8 jam*

\*selama Jam Operasional

4. Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Dukungan Enhanced dan Dukungan Enhanced Melalui Mitra.

4.1. Dukungan Enhanced dan Dukungan Enhanced Melalui Mitra masing-masing mengharuskan komitmen minimum sebagaimana yang dijelaskan dalam Formulir Pesanan yang berlaku.

- 4.2. Pelanggan dapat membatalkan pendaftaran dalam Dukungan Enhanced atau Dukungan Enhanced Melalui Mitra dengan memberi tahu Google secara tertulis atau melalui Alat Dukungan Google, sebagaimana berlaku, dan dalam hal tersebut, Dukungan Basic akan berlaku setelah akhir dari periode komitmen yang berlaku. Jika Pelanggan mendaftar untuk tingkat dukungan selain Dukungan Basic, Biaya yang berlaku untuk tingkat dukungan yang baru akan dihitung sejak tanggal pendaftaran baru tersebut.

## Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi

Dalam Bagian ini (Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi), untuk Dukungan Premium Melalui Mitra, setiap referensi terhadap 'Pelanggan' berarti 'Mitra' atau 'Reseller' (sebagaimana berlaku).

### 1. Dukungan Premium.

- 1.1. Dukungan Premium mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas.
- 1.2. Dukungan Premium mencakup dukungan dari Technical Account Management Google, sebagaimana dijelaskan dalam Bagian 7 mengenai Ketentuan Layanan Dukungan Umum (Technical Account Management).
- 1.3. *Layanan Bernilai Tambah.* Pelanggan dapat membeli Layanan Bernilai Tambah berikut ini untuk Dukungan Premium dengan biaya tambahan. Pelanggan harus memiliki langganan Dukungan Premium yang berlangsung bersamaan selama jangka waktu pesanan yang berlaku untuk setiap Layanan Bernilai Tambah:
  - 1.3.1. *Dukungan Terjamin untuk Dukungan Premium.* Google akan memberikan TSS untuk Assured Workloads (“Dukungan Terjamin”) sesuai dengan kontrol Konsol Admin yang dipilih Pelanggan. Seluruh Permintaan untuk Dukungan Terjamin oleh Pelanggan harus diajukan melalui opsi “create case” dalam Alat Dukungan Google dan mencakup nama proyek (ID) dalam kolom proyek, yang terkait dengan proyek Assured Workloads. Google akan memberikan Dukungan Terjamin dalam (a) bahasa Inggris, (b) bahasa Ibrani untuk Assured Workloads dalam wilayah khusus Israel, dan (c) bahasa Jepang untuk Assured Workloads dalam wilayah khusus Jepang. Wilayah tersebut dijelaskan dalam dokumentasi yang berlaku untuk Assured Workloads.
  - 1.3.2. *Mission Critical Services (MCS).* Google akan memberikan target waktu tanggapan awal selama 5 menit untuk kasus PO untuk lingkungan operasi yang telah disediakan untuk mendukung MCS, sebagaimana yang tercantum dalam tabel dalam Bagian 3 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Premium dan Dukungan Premium Melalui Mitra). Google hanya akan memberikan TSS untuk MCS dalam bahasa Inggris.
  - 1.3.3. *Dukungan Sovereign Controls by Partners untuk Dukungan Premium.* Jika (i) Pelanggan menggunakan Sovereign Controls by Partners; dan (ii) Pelanggan telah membeli Dukungan Premium, Google akan memberikan TSS untuk Kontrol Google Cloud Dalam Cakupan yang didefinisikan dalam Ketentuan Khusus Layanan (“Dukungan Sovereign

Controls by Partners") sesuai dengan kontrol keamanan yang dipilih Pelanggan dalam Konsol Admin. Seluruh Permintaan untuk Dukungan Sovereign Controls by Partners dari Pelanggan harus diajukan melalui opsi "create case" dalam Alat Dukungan Google dan menyertakan nama Proyek (ID) dalam kolom Proyek, yang terkait dengan Proyek Sovereign Controls by Partners dengan Mitra Kontrol Berdaulat yang relevan. Google hanya akan menyediakan Dukungan Sovereign Controls by Partners dalam bahasa Inggris.

- 1.3.4. *Dukungan Acara Live untuk CDN untuk Dukungan Premium.* Jika Pelanggan berencana untuk mengadakan acara *live* menggunakan Layanan CDN Google Cloud Platform ("Acara Live"), dan Pelanggan ingin membeli Dukungan Acara Live untuk acara tersebut, Pelanggan harus melakukannya paling lambat 30 hari sebelum Acara Live tersebut untuk memastikan perencanaan yang baik. Sebelum setiap Acara Live, Google dan Pelanggan akan menyepakati dan mendokumentasikan rencana yang mencakup pengumpulan persyaratan, tinjauan arsitektur, ambang batas data, dan identifikasi kontak (*points of contact*) yang ditetapkan oleh Pelanggan dan Google. Selama Acara Live, Google akan memberikan Pelanggan akses terhadap *bridge* konferensi video dengan Personel Dukungan Google. Setiap Acara Live dibatasi hingga 5 jam. Selama setiap Acara Live, Google akan membuat kasus dukungan P1 atas nama Pelanggan sehingga Pelanggan tidak perlu mengajukan Permintaan. Terlepas dari Bagian 3 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi) di bawah ini, Google akan menanggapi kasus dukungan tersebut dengan target waktu tanggapan awal 5 menit setelah pembuatan kasus. Tidak ada batas pada jumlah Acara Live yang dapat dibeli oleh Pelanggan per tahun kalender. Personel Dukungan Google hanya akan memberikan dukungan dalam bahasa Inggris.
- 1.3.5. *Monitoring as a Service (MaaS) untuk Dukungan Premium.* Jika Pelanggan ingin membeli MaaS, Pelanggan harus melakukannya paling lambat 30 hari sebelum dimulainya periode pemantauan yang diminta. Sebelum periode pemantauan, Google dan Pelanggan akan menyepakati dan mendokumentasikan kriteria yang dipilih untuk pemberitahuan yang proaktif. Google akan menyediakan pemantauan yang proaktif atas ambang batas pemberitahuan yang disepakati dari penempatan Layanan Pelanggan yang berlaku. Google akan secara otomatis membuat kasus dukungan P1 berdasarkan ambang batas pemberitahuan yang disepakati sehingga Pelanggan tidak perlu mengajukan Permintaan. Terlepas dari Bagian 3 (Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi) di bawah ini, Google akan menanggapi kasus dukungan tersebut dengan target waktu tanggapan awal 5 menit setelah pembuatan kasus. Personel Dukungan Google hanya akan memberikan dukungan dalam bahasa Inggris.

## 2. **Dukungan Premium Melalui Mitra dan Dukungan Premium Mitra Teknologi.**

- 2.1. Dukungan Premium Melalui Mitra dan Dukungan Premium Mitra Teknologi mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas.

2.2. *Partner Operations Management Service (POMS)*. Sebagai bagian dari penawaran Dukungan Premium Melalui Mitra dan Dukungan Premium Mitra Teknologi, Pelanggan akan menerima akses terhadap Partner Operations Management Service (POMS). POMS mencakup: (a) bantuan dalam mengembangkan strategi cloud sehubungan dengan Layanan, (b) panduan praktik terbaik mengenai cara mengimplementasikan dan melaksanakan strategi dalam kolaborasi dengan Dukungan Google Cloud, dan (c) pengelolaan eskalasi dukungan teknis dan koordinasi dengan tenaga ahli pokok masalah (*subject matter experts*) Google untuk menangani pertanyaan teknis yang terkait dengan Layanan. Akses tambahan terhadap Partner Operations Management Service dapat dibeli, dengan tunduk pada ketentuan dan biaya tambahan. Akses tambahan atau akses berkelanjutan apa pun terhadap Partner Operations Management Service mengharuskan agar Pelanggan memiliki langganan Dukungan Premium Melalui Mitra atau Dukungan Premium Mitra Teknologi yang berlangsung bersamaan, sebagaimana berlaku.

3. **Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi.**

<b>Prioritas</b>	<b>Target Waktu Tanggapan Awal</b>
<b>P0</b>	<b>5 menit (hanya Dukungan Premium dengan MCS)</b>
<b>P1</b>	<b>15 menit</b>
<b>P2</b>	<b>2 jam</b>
<b>P3</b>	<b>4 jam*</b>
<b>P4</b>	<b>8 jam*</b>

\*selama Jam Operasional

4. **Dukungan di Lokasi untuk Dukungan Premium.**

Google dapat, atas kebijakannya sendiri dan dengan persetujuan Pelanggan, mengirim Personel Dukungan Google ke lokasi sebagai tanggapan atas masalah yang tidak dapat diselesaikan secara jarak jauh. Personel Dukungan Google yang memberikan dukungan di fasilitas Pelanggan akan mematuhi kebijakan dan prosedur yang wajar di lokasi Pelanggan, yang diberitahukan sebelumnya kepada Google secara tertulis.

5. **Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi.**

5.1. Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, dan Dukungan Premium Mitra Teknologi masing-masing mengharuskan komitmen Biaya minimal 1 tahun sejak tanggal Pelanggan melakukan pendaftaran.

5.2. Pelanggan dapat membatalkan pendaftaran dalam Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, atau Dukungan Premium Mitra Teknologi kapan saja dengan memberi tahu

Google secara tertulis dan pembatalan pendaftaran tersebut akan berlaku, dan Biaya yang berlaku untuk tingkat dukungan yang diturunkan tingkatnya oleh Pelanggan akan dihitung sesuai dengan jumlah yang diturunkan tingkatnya, sejak waktu yang jatuh paling akhir antara (a) tanggal pembatalan pendaftaran tersebut, dan (b) Hari Kerja setelah peringatan 1 tahun dari pendaftaran Pelanggan dalam Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, atau Dukungan Premium Mitra Teknologi. Pembatalan Pendaftaran Dukungan Premium akan secara otomatis membatalkan pendaftaran seluruh Layanan Bernilai Tambah.

- 5.3. Bagian 5.1 dan 5.2 di atas tidak akan berlaku jika Pelanggan merupakan pelanggan Dukungan Platinum atau Dukungan Enterprise yang sudah ada. Sebaliknya, jangka waktu berlaku minimum Formulir Pesanan Dukungan Platinum atau Dukungan Enterprise saat ini dari Pelanggan akan mengatur penggunaan Dukungan Premium, Dukungan Premium Melalui Mitra, atau Dukungan Premium Mitra Teknologi oleh Pelanggan hingga jangka waktu berlaku Formulir Pesanan tersebut kedaluwarsa.

## [Lama] Dukungan Silver, Gold, dan Platinum

- Silver.** Tingkat dukungan Silver mencakup seluruh item dalam Dukungan Basic ditambah kemampuan untuk mengajukan Permintaan dukungan untuk pertanyaan mengenai fungsionalitas Layanan, panduan praktik terbaik mengenai cara merancang dengan menggunakan Layanan, dan laporan error Layanan, serta maksimal dua Kontak Yang Ditetapkan.
- Gold.** Tingkat dukungan Gold mencakup seluruh item dalam tingkat Silver ditambah konsultasi mengenai pengembangan aplikasi, dan panduan khusus mengenai cara merancang dengan menggunakan Layanan untuk kasus penggunaan yang diusulkan Pelanggan, serta maksimal lima Kontak Yang Ditetapkan.
- Platinum.** Tingkat dukungan Platinum mencakup seluruh item dalam tingkat Gold ditambah Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas dan akses terhadap tim Technical Account Management Google sebagaimana yang dijelaskan dalam Ketentuan Layanan Dukungan Umum dalam Bagian 7 (Technical Account Management).
- Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Silver, Gold, dan Platinum.**

Prioritas	Target Waktu Tanggapan Awal		
	Silver	Gold	Platinum
P1			
P2	4 jam*	1 jam	15 menit
P3	8 jam*	4 jam*	4 jam*
P4	8 jam*	8 jam*	8 jam*
	8 jam*	8 jam*	8 jam*

\*selama Jam Operasional

5. **Penetapan Prioritas.** Tanpa mengesampingkan Bagian 3.3 (Penentuan Sifat Permintaan) dalam Ketentuan Layanan Dukungan Umum pada Panduan ini, Google akan memberi tahu Pelanggan mengenai setiap perubahan atas penetapan Prioritas oleh Pelanggan sebagai tanggapannya terhadap Permintaan dukungan. Pelanggan dapat mengajukan banding atas pengelompokan ulang tersebut kepada manajemen Dukungan Google untuk ditinjau melalui setiap saluran dukungan yang tersedia.

## [Lama] Dukungan Berbasis Peran

1. **Peran Dukungan.** Google akan memberikan dukungan teknis kepada Pelanggan melalui Kontak Yang Ditetapkannya, sesuai dengan Peran Dukungan mereka yang ditetapkan sebagai berikut:
  - 1.1. *Pengembangan.* Peran Dukungan Pengembangan mencakup seluruh item dalam Dukungan Basic ditambah kemampuan untuk mengajukan Permintaan yang terkait dengan fungsionalitas Layanan, panduan praktik terbaik mengenai cara merancang dengan menggunakan Layanan, dan laporan error Layanan.
  - 1.2. *Produksi.* Peran Dukungan Produksi mencakup seluruh item dalam Peran Dukungan Pengembangan ditambah panduan terbatas mengenai cara merancang dengan menggunakan Layanan untuk kasus penggunaan yang diusulkan Pelanggan.
2. **Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Berbasis Peran.**

Prioritas	Target Waktu Tanggapan Awal	
	Pengembangan	Produksi
P1	Tidak ada	1 jam
P2	4 jam*	4 jam*
P3	8 jam*	8 jam*
P4	8 jam*	8 jam*

\*selama Jam Operasional

3. Meningkatkan/Menurunkan Tingkat Peran Dukungan dalam Dukungan Berbasis Peran. Seluruh Peran Dukungan mengharuskan adanya komitmen Biaya selama minimal 30 hari.
  - 3.1. *Peningkatan.* Pelanggan dapat menetapkan atau meningkatkan Peran Dukungan untuk Kontak Yang Ditetapkan kapan saja. Jika Pelanggan menetapkan atau meningkatkan Peran Dukungan untuk Kontak Yang Ditetapkan, setiap Biaya yang berlaku akan dihitung secara prorata di bulan tersebut, dan akan secara otomatis diperbarui pada awal bulan berikutnya. Pelanggan dapat meningkatkan Peran Dukungan untuk Kontak Yang Ditetapkan kapan saja. Setiap Biaya yang berlaku untuk Peran Dukungan yang ditingkatkan tersebut akan dihitung sesuai dengan tarif yang ditingkatkan yang dimulai pada hari di mana peningkatan tersebut diproses.

- 3.2. *Penurunan Tingkat.* Pelanggan dapat menurunkan tingkat atau menghapus Peran Dukungan untuk Kontak Yang Ditetapkan kapan saja. Penurunan tingkat atau penghapusan tersebut akan berlaku, dan setiap Biaya yang berlaku untuk Peran Dukungan yang diturunkan tingkatnya atau dihapus tersebut akan dihitung sesuai dengan jumlah yang diturunkan tingkatnya, sejak waktu yang jatuh paling akhir antara (a) tanggal penurunan tingkat atau penghapusan tersebut, dan (b) 30 hari setelah Peran Dukungan untuk Kontak Yang Ditetapkan terakhir diubah, dan setiap Biaya yang berlaku akan secara otomatis diperbarui pada awal bulan setelah penurunan tingkat atau penghapusan tersebut.

## [Lama] Dukungan Enterprise

### 1. Dukungan Enterprise.

- 1.1. Penawaran Dukungan Enterprise mencakup Kontak Yang Ditetapkan dalam jumlah yang tidak terbatas, masing-masing dengan Peran Dukungan yang dipilih Pelanggan. Tingkat dukungan "Penting Untuk Bisnis" hanya tersedia untuk Pelanggan yang telah mendaftar dalam Dukungan Enterprise.
- 1.2. Jika mendaftar dalam program Dukungan Enterprise, Pelanggan dapat menetapkan peran "Penting Untuk Bisnis" ke setiap Kontak Yang Ditetapkannya dalam jumlah yang tidak terbatas.

### 2. Target Waktu Tanggapan Awal untuk Dukungan Enterprise.

Prioritas	Target Waktu Tanggapan Awal selama Jam Operasional
<b>P1</b>	<b>15 menit, 24x7</b>
<b>P2</b>	<b>4 jam, 24x7</b>
<b>P3</b>	<b>8 jam</b>
<b>P4</b>	<b>8 jam</b>

3. Penawaran Dukungan Enterprise mencakup dukungan dari Technical Account Management Google, sebagaimana yang dijelaskan dalam Bagian 7 mengenai Ketentuan Layanan Dukungan Umum (Technical Account Management).
4. **Dukungan di Lokasi.** Google dapat, atas kebijakannya sendiri dan dengan persetujuan Pelanggan, mengirim Personel Dukungan Google ke lokasi sebagai tanggapan atas masalah yang tidak dapat diselesaikan secara jarak jauh. Personel Dukungan Google yang memberikan dukungan di fasilitas Pelanggan akan mematuhi kebijakan dan prosedur yang wajar di lokasi Pelanggan, yang diberitahukan sebelumnya kepada Google secara tertulis.
5. **Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran.**
- 5.1. Program Dukungan Enterprise mengharuskan komitmen Biaya minimal 1 tahun sejak tanggal Pelanggan melakukan pendaftaran.

- 5.2. Pelanggan dapat membatalkan pendaftaran dari program Dukungan Enterprise kapan saja dengan memberi tahu Google secara tertulis dan pembatalan pendaftaran tersebut akan berlaku, dan Biaya yang berlaku untuk Peran Dukungan yang diturunkan tingkatnya milik Pelanggan akan dihitung sesuai dengan jumlah yang diturunkan tingkatnya, sejak waktu yang jatuh paling akhir antara (a) tanggal pembatalan pendaftaran tersebut, dan (b) Hari Kerja setelah peringatan 1 tahun dari pendaftaran Pelanggan dalam Dukungan Enterprise.
- 5.3. Bagian 5.1 dan 5.2 di atas tidak akan berlaku jika Pelanggan merupakan pelanggan Dukungan Platinum yang sudah ada. Sebaliknya, Formulir Pesanan Dukungan Platinum saat ini dari Pelanggan akan mengatur penggunaan Dukungan Enterprise oleh Pelanggan hingga jangka waktu berlaku Formulir Pesanan tersebut kedaluwarsa.

Versi sebelumnya *(Terakhir diubah pada tanggal 1 Juli 2025)*

[30 Oktober 2024](#) [8 Juli 2024](#) [28 Maret 2024](#) [25 Januari 2024](#) [14 Desember 2023](#) [26 Oktober 2023](#) [13 September 2023](#) [8 Mei 2023](#) [30 Maret 2023](#) [27 Maret 2023](#) [16 Februari 2023](#) [31 Januari 2023](#) [14 November 2022](#) [11 Oktober 2022](#) [3 Oktober 2022](#) [20 September 2022](#) [15 September 2022](#) [1 Agustus 2022](#) [28 Juni 2022](#) [28 April 2022](#) [25 April 2022](#) [28 Maret 2022](#) [16 Februari 2022](#) [14 Februari 2022](#) [29 Juli 2021](#) [17 Mei 2021](#) [8 Maret 2021](#) [22 Februari 2021](#) [2 Februari 2021](#) [28 Januari 2021](#) [13 Februari 2020](#) [11 Desember 2019](#) [1 Oktober 2019](#) [17 Juni 2019](#) [18 April 2019](#) [23 Mei 2018](#) [20 Maret 2018](#) [7 Agustus 2017](#)

**Versi sebelumnya dari Panduan Layanan SecOps dan Layanan Dukungan Teknis diberikan di bawah ini untuk tujuan pengarsipan.**

Versi arsip dari Panduan Layanan Dukungan Teknis Google SecOps - SIEM: [26 Oktober 2022](#) dan [1 Oktober 2020](#)

Versi arsip dari Panduan Layanan Dukungan Teknis Google SecOps - SOAR: [2 Agustus 2022](#)