

1. PROGRAM PEMELIHARAAN PERANGKAT LUNAK ARCGIS

1.1. Gambaran Umum

Dokumen ini menjelaskan tentang Program Pemeliharaan Perangkat Lunak ArcGIS dari Esri Indonesia. Program pemeliharaan perangkat lunak ArcGIS memastikan Anda memiliki akses ke pembaruan terbaru, dukungan teknis, dan fitur-fitur terkini, sehingga Anda dapat memaksimalkan teknologi ArcGIS untuk analisis spasial dan pengambilan keputusan yang lebih efisien.

Dengan dukungan ini, Anda dapat tetap unggul dalam perkembangan teknologi dan kapabilitas ArcGIS.

1.2. Gambaran Manfaat Program Pemeliharaan Perangkat Lunak ArcGIS

Program pemeliharaan perangkat lunak ArcGIS memberi Anda akses untuk:



PEMBARUAN PERANGKAT LUNAK

Selalu perbarui organisasi Anda dengan teknologi terdepan dan jamin keamanan platform Anda dengan pembaruan berkala mengenai penyempurnaan fitur terkini.



DUKUNGAN TEKNIS

Kami di sini untuk membantu. Jika Anda menjadi bagian dari Program Maintenance Esri Indonesia, Anda dapat menghubungi tim dukungan teknis kami kapan saja melalui telepon atau email.



JARINGAN GLOBAL PROFESIONAL GIS

Terhubung dan berkolaborasi dengan komunitas pengguna dan pakar GIS di seluruh dunia yang berkomitmen membuat perbedaan melalui pengambilan keputusan yang cerdas dan berbasis data.



MATERI E-LEARNING

Nikmati akses tak terbatas ke banyak koleksi materi e-learning mandiri untuk mengembangkan keterampilan ArcGIS Anda dan mendapatkan hasil sesuai kebutuhan Anda.



KONTEN DAN LAYANAN CLOUD YANG BERLIMPAH

Sempurnakan proyek Anda dan kembangkan produk GIS Anda lebih jauh dengan aplikasi, imagery, peta dasar (base maps), dan kumpulan data (dataset) ArcGIS dari Living Atlas Esri.

2. PROGRAM PEMELIHARAAN (COMMERCIAL-OFF-THE-SHELF) DAN DUKUNGAN PERANGKAT LUNAK ARCGIS

Program pemeliharaan perangkat lunak merupakan program komprehensif yang hemat biaya, mencakup dukungan teknis, pembaruan perangkat lunak, artikel dukungan pengguna, dukungan dari komunitas online Esri, serta banyak manfaat lainnya. Setiap perangkat lunak yang dibeli sudah dilengkapi dengan pemeliharaan gratis selama 1 tahun. Selain itu, Esri Indonesia juga menyediakan layanan perpanjangan pemeliharaan perangkat lunak ArcGIS sesuai dengan jangka waktu langganan yang telah disepakati.

Program pemeliharaan perangkat lunak ini memungkinkan Anda untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi perangkat lunak terbaru, menikmati kemudahan penggunaan, serta meningkatkan produktivitas Anda secara keseluruhan. Pemeliharaan perangkat lunak akan dimulai sejak kunci lisensi diterbitkan oleh Esri Inc.

Esri Indonesia akan memberikan layanan dukungan teknis sesuai dengan cakupan dukungan dari Esri (<https://support.esri.com/en/supportscope>) selama masa pemeliharaan perangkat lunak berlaku.

Aktivitas	Dukungan Pemeliharaan Perangkat Lunak
Rilis baru & pembaruan perangkat lunak (tidak termasuk layanan instalasi)	✓
Patch perangkat lunak & perbaikan bug untuk versi perangkat lunak terkini	✓
Akses tanpa batas ke e-learning	✓
Dukungan Teknis Standar	✓

Table 1: What's included in ArcGIS Software Maintenance Program

2.1. Prosedur Dukungan

Jika terjadi kendala pada perangkat lunak, Anda disarankan untuk terlebih dahulu mengunjungi halaman Esri Support Center Knowledge Base di <http://support.esri.com> untuk menemukan solusi yang tersedia.

Saat menghubungi Tim Dukungan Teknis Esri Indonesia untuk mendapatkan bantuan, harap siapkan informasi berikut:

- Nama organisasi
- Nama lengkap kontak
- Nomor telepon dan alamat email kontak
- Produk perangkat lunak yang digunakan beserta nomor versinya
- Nomor pelanggan Esri pemegang lisensi
- Jenis perangkat keras (hardware) yang digunakan (pabrikan, versi sistem operasi)

- Kalimat lengkap dari pesan kesalahan yang muncul di layar
- Langkah atau prosedur yang dilakukan hingga munculnya kendala tersebut.

2.1.1. Telepon

Tim Dukungan Teknis Esri Indonesia dapat dihubungi melalui telepon dari Senin hingga Jumat pukul 09.00–17.00 WIB, kecuali pada hari libur nasional. Anda dapat menghubungi tim kami di (021) 2709 9881–85 untuk melaporkan kendala teknis. Semua pertanyaan dukungan teknis akan ditanggapi dan diselesaikan secara tepat waktu. Setiap pertanyaan dukungan teknis akan dicatat oleh tim dukungan teknis.

2.1.2. E-mail

Esri Indonesia juga menerima pertanyaan dan laporan kendala penggunaan melalui surat elektronik (e-mail) sepanjang waktu. Anda dapat menginfokan kendala teknis atau pertanyaan Anda ke alamat email support@esriindonesia.co.id. Tim dukungan kami secara rutin memeriksa email yang masuk dan merujuk kepada spesialis yang sesuai. Anda akan menerima konfirmasi penerimaan dan jawaban atas kasus tersebut melalui email balasan.

2.1.3. My Esri dan Aplikasi Esri Support

Esri Indonesia menggunakan My Esri (<http://my.esri.com>), yang memungkinkan Anda untuk memantau dan mengelola semua kendala terkait produk perangkat lunak Anda. Anda dapat mengakses platform ini dan melaporkan kendala melalui tombol “Support” di My Esri atau melalui aplikasi Esri Support. Setelah laporan dikirim, nomor laporan akan secara otomatis dibuat dan diberikan kepada Anda. Anda dapat memantau dan mengelola kendala yang sedang ditangani melalui aplikasi Esri Support maupun My Esri. Konfirmasi penerimaan dan jawaban atas laporan kendala tersebut akan dikirimkan melalui email.

2.2. Dukungan Jarak Jauh (Live Remote Support)

Esri Indonesia akan menyediakan dukungan jarak jauh sesuai dengan cakupan dukungan Esri (<https://support.esri.com/en/supportscope>). Dukungan jarak jauh ini akan dilakukan menggunakan platform akses jarak jauh yang aman, sehingga memungkinkan tim dukungan Esri Indonesia untuk mengakses sistem Anda secara langsung dan membantu mendiagnosis kendala teknis Anda selama jam kerja, agar Anda menerima dukungan secara tepat waktu. Jika berlaku, Anda juga dapat menggunakan perangkat lunak jarak jauh Anda sendiri, asalkan memenuhi persyaratan keamanan dan fungsionalitas yang diperlukan untuk dukungan yang efektif.

2.3. Waktu Respons

Tanggapan atau respons yang Anda terima menandakan Esri Indonesia mengakui setiap panggilan atau email dari Anda, dan respons dari kami akan disertai Nomor Tiket Dukungan Teknis untuk kendala yang dilaporkan. Dalam beberapa kasus, Esri Indonesia mungkin perlu mengumpulkan informasi tambahan dari organisasi Anda untuk dapat menyelesaikan kendala secara efektif. Esri Indonesia menanggapi permintaan dukungan teknis selama jam kerja normal dan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk merespons serta menginfokan status penanganan berdasarkan tingkat keparahan kendala teknis, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini. Kami bertujuan untuk menanggapi semua panggilan dan email dalam rentang waktu yang tercantum pada tabel di bawah.

Tingkat Keparahan	Kriteria	Waktu Respons	Info Status Penanganan	Catatan
Kritis	<ul style="list-style-type: none"> Kendala besar yang menyebabkan dampak serius pada operasional bisnis seperti waktu henti yang signifikan, penurunan kinerja yang parah, dan kerusakan besar pada data klien. Contoh: Kegagalan total sistem berjalan, semua pengguna tidak dapat mengakses sistem 	Enam (6) Jam Kerja	Esri Indonesia akan menginfokan status penanganan setiap hari kerja hingga kasus ditutup.	Esri Indonesia tidak bertanggung jawab atas kendala yang tidak terkait dengan solusi ArcGIS. Jika kendala disebabkan oleh keterbatasan produk atau bug dalam ArcGIS, waktu penyelesaian dan perbaikan tidak dapat dijamin karena bergantung pada tim pengembang utama produk di Esri Inc.
Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kendala serius yang berdampak non-kritis terhadap operasional bisnis, seperti penurunan kinerja yang signifikan, gangguan pada sebagian tugas penting, keterlambatan proses, atau kerusakan data klien. Contoh: Proses perencanaan tidak dapat dilaksanakan 	Enam (6) Jam Kerja	Esri Indonesia akan menginfokan status penanganan setiap hari kerja hingga kasus ditutup.	Esri Indonesia tidak bertanggung jawab atas kendala yang tidak terkait dengan solusi ArcGIS. Jika kendala disebabkan oleh keterbatasan produk atau bug dalam ArcGIS, waktu penyelesaian dan perbaikan tidak dapat dijamin karena bergantung pada tim pengembang utama produk di Esri Inc.
Sedang	<ul style="list-style-type: none"> Kendala kecil yang berdampak sedikit atau tidak berdampak pada operasional bisnis, seperti gangguan fungsi tertentu atau keterbatasan pada sistem yang digunakan. Contoh: Sistem masih dapat digunakan dengan solusi 	Dua (2) Hari Kerja	Esri Indonesia akan menginfokan status penanganan setiap dua (2) hari kerja hingga kasus ditutup.	Esri Indonesia tidak bertanggung jawab atas kendala yang tidak terkait dengan solusi ArcGIS. Jika kendala disebabkan oleh keterbatasan produk atau bug dalam ArcGIS, waktu penyelesaian dan perbaikan tidak dapat dijamin karena bergantung pada tim

				pengembang utama produk di Esri Inc.
Rutin	<ul style="list-style-type: none"> Permintaan klarifikasi sistem atau panduan terkait sistem yang digunakan. Contoh: Langkah-langkah operasional untuk modul yang digunakan 	Dua (2) Hari Kerja	Esri Indonesia akan menginfokan status penanganan setiap dua (2) hari kerja hingga kasus ditutup.	Esri Indonesia tidak bertanggung jawab atas kendala yang tidak terkait dengan solusi ArcGIS. Jika kendala disebabkan oleh keterbatasan produk atau bug dalam ArcGIS, waktu penyelesaian dan perbaikan tidak dapat dijamin karena bergantung pada tim pengembang utama produk di Esri Inc.

Tabel 2: Waktu Respons Dukungan

2.4. Waktu Penyelesaian Kendala

Waktu yang dibutuhkan untuk menjawab laporan Anda atau menyelesaikan suatu kendala tergantung pada jenis kendala dan apakah kendala tersebut dapat direka ulang di lingkungan kami. Umumnya, kami dapat mereplikasi kendala jika Anda menyediakan informasi dan data yang dibutuhkan. Dalam sebagian besar kasus, kami dapat merespons pertanyaan dan memberikan solusi sementara pada hari yang sama saat laporan diterima.

Jika diperlukan penelitian lebih lanjut atau konsultasi dengan spesialis, penyelesaian dapat memakan waktu dua hingga tiga hari kerja. Dalam kondisi tertentu, waktu yang dibutuhkan mungkin lebih lama. Jika kendala diidentifikasi sebagai kesalahan pada kode atau programming, tanpa solusi sementara yang tersedia, kendala mungkin baru bisa diselesaikan saat pembaruan program yang selanjutnya. Meskipun Esri Indonesia berupaya memberikan penyelesaian yang tepat waktu dan efektif untuk semua kendala yang dilaporkan, kami tidak dapat menjamin waktu penyelesaian secara pasti.

2.5. Nilai dan Manfaat Pemeliharaan Perangkat Lunak

Manfaat terkait Software (Perangkat Lunak)			
No	Item	Fitur	Manfaat
1.	Rilis terkini untuk pembaruan perangkat lunak Esri, patch, dan perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan fitur dan analitik mutakhir hasil riset & pengembangan teknologi Esri. Menerima rilis perangkat lunak Esri, pembaruan, patch, dan perbaikan tanpa biaya tambahan (untuk versi yang didukung). Pembaruan mencakup patch keamanan, peningkatan fitur, peningkatan kinerja, serta fungsionalitas baru dan versi mendatang dari teknologi terdepan Esri. 	Memastikan agar aplikasi GIS Anda selalu diperbarui dengan teknologi dan patch keamanan yang terbaru.

2.	ArcGIS Early Adopter	<ul style="list-style-type: none"> Menjadi bagian dari terbentuknya generasi produk dan layanan Esri yang selanjutnya. 	Anda dapat menguji perangkat lunak Esri yang belum di-rilis, serta akses ke teknologi baru yang sedang dikembangkan.
Manfaat terkait Dukungan Teknis			
1.	My Esri	<ul style="list-style-type: none"> Akses mudah ke semua manfaat pemeliharaan Esri, seperti pembaruan perangkat lunak, patch, perbaikan bug, e-learning, dukungan teknis, dan lainnya. 	Portal layanan mandiri untuk mengakses produk dan layanan.
		<ul style="list-style-type: none"> Dapat mengunduh perangkat lunak 	Anda dapat mengunduh perangkat lunak Esri yang dibeli oleh organisasi.
		<ul style="list-style-type: none"> Melihat informasi tentang pelatihan (“Training” → “Training Records”) 	Anda dapat melacak dan memantau aktivitas pembelajaran yang diselesaikan oleh anggota tim di seluruh organisasi.
		<ul style="list-style-type: none"> Memberikan izin pelatihan 	Anda dapat mengelola izin e-Learning dalam organisasi (misalnya, mengundang orang lain untuk terhubung ke organisasi, khusus untuk e-Learning mandiri).
		<ul style="list-style-type: none"> Akses ke e-Learning “Training” → “Free Unlimited Training” 	Anda memiliki akses tanpa batas ke beragam jenis pelatihan di situs web Esri Training.
		<ul style="list-style-type: none"> Melihat informasi Dukungan Teknis 	Anda dapat melihat informasi dukungan organisasi (misalnya, mengecek kasus yang sedang ditangani tim dukungan teknis).
		<ul style="list-style-type: none"> Melakukan tindakan sebagai authorized caller 	Authorized caller dapat membuat dan mengelola kasus dukungan untuk organisasi, serta dapat mengirimkan data ke Esri.
2.	Panggilan tanpa batas untuk dukungan teknis standar terkait produk	<ul style="list-style-type: none"> Akses ke dukungan teknis standar terkait produk, yang disediakan oleh Tim Dukungan Teknis lokal (untuk perangkat lunak dengan versi yang didukung). Setelah melaporkan kendala Anda melalui My Esri, Aplikasi Esri Support, email, atau telepon, tim lokal kami yang terlatih dan tersertifikasi akan berkomunikasi dengan Anda melalui email atau telepon untuk memberikan bantuan. 	Operasional Anda akan menjadi lebih lancar, karena didukung oleh spesialis dukungan teknis yang kompeten.
3.	Koneksi GIS di Seluruh Dunia	<ul style="list-style-type: none"> Anda dapat terhubung dengan komunitas pengguna dan pakar GIS di seluruh dunia untuk menemukan solusi, berbagi ide, dan berkolaborasi menyelesaikan masalah dengan teknologi GIS. 	Anda dapat memperluas koneksi GIS Anda dan mendapatkan wawasan tentang tren terkini dari seluruh dunia.

Selain itu, Anda juga akan menerima manfaat berikut:

No	Item	Manfaat
1.	Pembaruan teknologi	<ul style="list-style-type: none"> Undangan ke acara Esri Indonesia (Regional Tech Update, GIS Day, webinar, pembaruan teknologi, workshop, dan lain-lain).