KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

PENGADAAN LISENSI MICROSOFT 2026

1. Pendahuluan

Dokumen ini menjelaskan ruang lingkup pekerjaan (*Scope of Work/SOW*) untuk pengadaan lisensi Microsoft. Pengadaan ini mencakup perpanjangan dan penggunaan lisensi Microsoft 365 A3 untuk fakultas, Student Use Benefit untuk mahasiswa, Windows Server, dan SQL Server.

Selain pengadaan lisensi, pekerjaan ini juga mencakup layanan pengelolaan dan dukungan teknis (Managed Services / Local Support Service) berupa pemeliharaan preventif dan korektif untuk memastikan pemanfaatan Microsoft 365 berjalan secara optimal, stabil, dan aman di lingkungan Institut Pertanian Bogor.

2. Detail Ruang Lingkup Pekerjaan

2.1 Pengadaan Lisensi

Ruang lingkup pengadaan lisensi Microsoft sesuai kebutuhan institusi meliputi jenis dan jumlah sebagai berikut:

No	Jenis Lisensi	Peruntukan	Jumlah
1	Microsoft 365 A3 Education (Faculty Pricing)	Dosen & Tenaga Kependidikan	1.000 User
2	Microsoft 365 A3 – Student Use Benefit	Mahasiswa	40.000 User
3	Windows Server Standard Core (Academic License, 1 Tahun)	Server Institusi	24 Core
4	SQL Server Enterprise Core (Academic License, 1 Tahun)	Server Basis Data	5 Core

Ketentuan lisensi:
Lisensi berlaku selama 12 (dua belas) bulan sejak aktivasi.
Lisensi harus resmi dan terdaftar atas nama IPB.
Skema lisensi mengikuti ketentuan Microsoft Education / Academic Licensing yang berlaku.

2.2 Aktivitas Local Support / Managed Services

2.2.1 Pemeliharaan Preventif

Pemeliharaan preventif bertujuan menjaga kualitas, stabilitas, dan keamanan layanan Microsoft 365, meliputi:

1. Dukungan implementasi dan aktivasi lisensi Microsoft.
2. Penyediaan dukungan teknis selama masa kontrak layanan.
3. Penyampaian laporan status pemakaian lisensi dan pembaruan layanan secara berkala.

4. Pengecekan kesehatan layanan Microsoft 365 secara berkala.
5. Verifikasi konfigurasi dasar dan keamanan layanan Microsoft.
6. Pemantauan *service health* Microsoft 365.
7. Audit akses pengguna secara administratif.
8. Penyampaian rekomendasi peningkatan layanan kepada tim TI internal.
9. Penyediaan laporan *preventive maintenance* secara berkala.

2.2.2 Pemeliharaan Korektif

Pemeliharaan korektif dilakukan untuk menangani gangguan yang terjadi pada layanan Microsoft, meliputi:

1. Penanganan insiden teknis Microsoft 365.
2. Koordinasi dan eskalasi ke Microsoft Support untuk insiden yang bersifat kritis.
3. Analisis permasalahan berulang dan penyusunan rekomendasi perbaikan.
4. Penyampaian laporan tindakan korektif kepada tim TI internal.

2.2.3 Tingkat Dukungan (Level Support)

Level	Deskripsi
Level 1	Identifikasi awal dan troubleshooting dasar
Level 2	Penanganan lanjutan oleh engineer berpengalaman
Level 3	Penanganan masalah kompleks dan eskalasi ke Microsoft

2.2.4 Klasifikasi Tingkat Insiden

Prioritas	Tingkat	Deskripsi
P1	High	Layanan Microsoft tidak dapat diakses
P2	Medium	Penurunan kinerja layanan
P3	Low	Gangguan minor

2.2.5 Service Level Agreement (SLA)

Prioritas	Response Time	Target Penyelesaian
P1	Maks. 1 jam	Maks. 1 hari kerja
P2	Maks. 1 jam	Maks. 3 hari kerja
P3	Maks. 1 jam	Maks. 5 hari kerja

Ketentuan layanan:

- Jam layanan: 8 jam per hari, 5 hari kerja (8x5)
- Skema dukungan engineer: SLA 8x5x4

3. Kualifikasi Penyedia Solusi

3.1 Kualifikasi Perusahaan

Penyedia solusi harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Merupakan Microsoft Partner / Microsoft Solutions Partner yang sah.

2. Memiliki pengalaman menyediakan lisensi Microsoft untuk institusi pendidikan.
3. Memiliki pengalaman memberikan layanan managed services / local support Microsoft 365.
4. Memiliki portofolio kerja sama dengan institusi pendidikan atau organisasi berskala besar.
5. Memiliki reputasi baik dalam kualitas, keandalan, dan ketepatan waktu layanan.

3.2 Kualifikasi Teknis

1. Penyedia memiliki minimal 1 (satu) tenaga ahli bersertifikasi Microsoft yang masih berlaku.
2. Sertifikasi yang relevan meliputi (salah satu atau kombinasi):
    - Microsoft 365 / Azure Fundamentals
    - Security, Compliance, and Identity Fundamentals
    - Azure Administrator / Solutions Architect
3. Kualifikasi tenaga ahli dibuktikan dengan CV dan sertifikat.

4. Waktu Pelaksanaan

Pekerjaan dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan sejak perjanjian kerja sama ditandatangani, dengan tahapan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Bulan 1–12
1	Kickoff Meeting	✔
2	Aktivasi & Implementasi Lisensi	✔
3	Layanan Managed Services	✔ (berjalan selama 12 bulan)

5. Penutup

Kerangka Acuan Kerja ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pengadaan lisensi dan layanan pengelolaan Microsoft 365 agar dapat mendukung kegiatan akademik dan operasional Institut Pertanian Bogor secara optimal, berkelanjutan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.