

**Katalog Layanan**  
*(Service Catalogue)*

**Pengembangan Produk Teknologi  
Informasi**

**2020**

Revisi 06

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 2 dari 6
	Ditetapkan Tanggal : 22 April 2020	Revisi ke 06

# Katalog Layanan (*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

## TELKOM UNIVERSITY 2020

### PENGESAHAN

<p>Disusun oleh:</p>  <p>Dahliar Ananda</p>	<p>Disahkan oleh:</p>  <p>Dadang Setiawan</p>
<p>KaBag Pengembangan Produk Teknologi Informasi</p>	<p>Direktur Pusat Teknologi Informasi</p>

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 3 dari 6
	Ditetapkan Tanggal : 22 April 2020	Revisi ke 06

**DAFTAR PERUBAHAN**  
**(*REVISION LIST*)**

<b>No Revisi (<i>Revision Number</i>)</b>	<b>Tanggal (<i>Date</i>)</b>	<b>Ringkasan Perubahan (<i>Summary of Changes</i>)</b>	<b>Pembuat (<i>Author</i>)</b>
00	1-Sept-2016	Inisiasi Dokumen	<i>Technical Writer</i> Direktorat Sistem Informasi
01	3-Jan-2017	Penambahan kolom “Ketersediaan Minimum yang Dijaminan” untuk layanan yang dijaminan	<i>Technical Writer</i> Direktorat Sistem Informasi
02	20-Mar-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggantian “Perioda Penjaminan” pada layanan TUNE</li> <li>- Revisi penyesuaian rincian layanan SVC – 01 sampai SVC – 28</li> <li>- Penambahan deskripsi layanan SVC – 34 “Pengembangan Sistem Informasi”</li> </ul>	<i>Technical Writer</i>
03	17-Okt-2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan “ 1<sup>st</sup> Level Support” pada layanan Helpdesk</li> <li>- Perubahan “ketersediaan Minimum yang dijaminan” pada layanan Helpdesk</li> <li>- Perubahan pada layanan TUNE</li> <li>- Perubahan poin-poin penjaminan pada layanan TUBE</li> <li>- Perubahan pada layanan Email</li> <li>- Perubahan pada layanan Hosting</li> </ul>	<i>Technical Writer</i>
04	20-Feb-2019	- Perubahan ketersediaan minimum yang dijaminan	<i>Technical Writer</i>
05	07-Jan-2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan Kanal</li> <li>- Perubahan 1st Level Support</li> <li>- 2nd Level Support</li> <li>- Perubahan kebergantungan dengan layanan Lain</li> <li>- Penambahan kolom Outcome</li> </ul>	<i>Technical Writer</i>
06	22-Apr-2020	- Penambahan kolom <i>work hours</i>	<i>Technical Writer</i>

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 4 dari 6
	Ditetapkan Tanggal : 22 April 2020	Revisi ke 06

## 1. PENDAHULUAN

Tahun 2016 dibuka oleh Telkom University dengan suatu komitmen untuk memberikan “*Service Excellent*” dalam rangka perwujudan Telkom University sebagai “*World class university in 2017 to support the national competitiveness*”, Telkom University sedang bertransformasi menjadi penyedia layanan IT yang profesional dengan mengimplementasikan standar internasional ISO 20000-1:2011. Salah satu hal utama yang harus diterapkan menurut standar ISO 20000-1:2011 adalah dengan menerbitkan *Service Catalogue* atau juga dikenal dengan “Katalog Layanan”. Katalog layanan ini merupakan deskripsi layanan-layanan yang disediakan oleh Telkom University beserta target-target kinerjanya. Untuk tahap pertama (revisi 01), cakupan layanan yang dimasukkan ke dalam katalog hanya layanan-layanan yang disediakan kepada pengguna IT di Telkom University

Tujuan dari disusunnya Katalog Layanan ini tidak lain adalah agar kualitas dan detail layanan IT dapat terdefinisi dengan jelas sehingga dapat terukur kinerjanya, dan pada akhirnya peran dan manfaat IT bagi tercapainya tujuan bisnis Telkom University dapat dioptimalkan.

## 2. DESKRIPSI LAYANAN

Terdapat dua jenis layanan, yaitu layanan ketersediaan sistem IT dan layanan dukungan IT, dengan deskripsi sebagai berikut:

Layanan Ketersediaan Sistem IT adalah layanan IT dalam mengusahakan ketersediaan sistem IT bagi para penggunanya selama 24 jam dalam sehari serta 7 hari dalam seminggu. Ketersediaan sistem ini diukur dengan cara persentase *system uptime* dibagi dengan total waktu dalam satu tahun di luar waktu *planned downtime*, direpresentasikan dalam prosentase (%) ketersediaan. Terdapat dua (2) layanan ketersediaan yang disediakan oleh Direktorat PUTI.

Layanan Dukungan IT adalah layanan IT yang diberikan berdasarkan permintaan dukungan (*servicerequest*) yang ditujukan kepada Direktorat PUTI. Terdapat beberapa layanan dukungan yang perlu persetujuan pihak-pihak terkait agar dapat diproses dan beberapa layanan dukungan lainnya dapat langsung diproses tanpa persetujuan. Terdapat 3 (tiga) layanan dukungan yang disediakan oleh Direktorat PUTI.

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 5 dari 6
	Ditetapkan Tanggal : 22 April 2020	Revisi ke 06

### 3. KETENTUAN UMUM TENTANG BERLANGGANAN LAYANAN

Layanan ini ditujukan untuk seluruh unit kerja pengguna layanan IT di Telkom University (disebut sebagai pelanggan/user). Untuk itu, Telkom University bersama perwakilan pelanggan akan menyetujui kontrak kinerja layanan yang disebut dengan *Service Level Agreement* (SLA) dengan durasi kontrak selama satu (1) tahun atau periode yang ditentukan lain. Selanjutnya, pelanggan mendapatkan hak-hak sebagai berikut:

- Menggunakan manfaat dari ketersediaan sistem IT sebagaimana yang dijelaskan dalam LAMPIRAN A dengan tingkat kinerja sebagaimana yang dijamin dalam SLA.
- Mendapatkan dukungan penyelesaian gangguan sehingga kinerja layanan sebagaimana yang dijamin dalam SLA dapat tercapai.
- Mendapatkan laporan kinerja layanan yang diberikan dua (2) kali dalam satu tahun.

### 4. PENUTUP

Demikian Katalog Layanan ini disampaikan dengan harapan agar manfaat layanan IT dapat dirasakan semaksimal mungkin bagi para penggunanya. Untuk penjelasan lebih lanjut dapat menghubungi Direktorat Sistem Informasi Service Desk, nomor extension: +62-82319949941, e-mail: [helpdesk@telkomuniversity.ac.id](mailto:helpdesk@telkomuniversity.ac.id).

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 6 dari 6
	Ditetapkan Tanggal : 22 April 2020	Revisi ke 06

**LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA  
KODE LAYANAN SVC – 35**

**Pengembangan Produk Teknologi Informasi**

**a. Pengembangan Produk Teknologi Informasi**

<b>Sub Layanan</b>	Pengembangan produk teknologi informasi
<b>Deskripsi</b>	Pengembangan Produk Teknologi Informasi oleh Direktorat PUTI meliputi aplikasi sistem informasi akademik (yang dibangun untuk memberi kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik), aplikasi sistem informasi non-akademik (yang berpusat pada tata kelola sumber daya di Telkom University), dan aplikasi pendukung (layanan dasar yang menunjang sistem informasi secara keseluruhan). Pengembangan produk teknologi informasi berasal dari permintaan aplikasi baru dan/atau pengembangan dari aplikasi yang sudah ada.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
<b>Kanal</b>	1) Mengunjungi <i>head office</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 2) Aplikasi Ticketing di iGracias 3) Memo Online YPT 4) Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id 5) Telepon : 022-756 5789 Ext: 2433,2488 6) Telepon seluler : 0823 1994 9943 7) Facebook : Helpdesk Direktorat PUTI Tel-U
<b>Work Hours</b>	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
<b>1st Level Support</b>	Kepala Bagian Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	Sesuai project plan
<b>Komponen Layanan</b>	e-Memo (aplikasi milik YPT)
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Koneksi Jaringan Telkom University -Ketersediaan Server Pengembangan Aplikasi -Tergantung scop masing-masing, definisi detail akan di tentukan pada masing-masing <i>project</i>
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	93%
<b>Outcome</b>	-Kode Program -Database -Dokumen