	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 2 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Katalog Layanan *(Service Catalogue)*

Infrastruktur Teknologi Informasi


2020

Revisi 06

DIREKTORAT PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI

TELKOM UNIVERSITY

2020

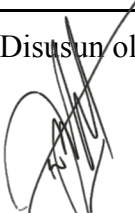

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 3 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06


Katalog Layanan

(Service Catalogue)

Dikembangkan untuk:
TELKOM UNIVERSITY
2020


PENGESAHAN

Disusun oleh:  Widi Tri Yuwino	Disahkan oleh:  Dadang Setiawan
KaBag Infrastruktur TI	Direktur Pusat TI


	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 4 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

DAFTAR PERUBAHAN
(REVISION LIST)

No Revisi (Revision Number)	Tanggal (Date)	Ringkasan Perubahan (Summary of Changes)	Pembuat (Author)
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"> - Penggantian “Perioda Penjaminan” pada layanan TUNE - Revisi penyesuaian rincian layanan SVC – 01 sampai SVC – 28 - Penambahan deskripsi layanan SVC – 34 “Pengembangan Sistem Informasi” 	<i>Technical Writer</i>
03	17-Okt-2018	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan “ 1st Level Support” pada layanan Helpdesk - Perubahan “ketersediaan Minimum yang dijaminan” pada layanan Helpdesk - Perubahan pada layanan TUNE - Perubahan poin-poin penjaminan pada layanan TUBE - Perubahan pada layanan Email - Perubahan pada layanan Hosting 	<i>Technical Writer</i>
04	20-Feb-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan ketersediaan minimum yang dijaminan 	<i>Technical Writer</i>
05	3-Jan-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan kanal 	<i>Technical Writer</i>

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 5 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

		<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan 1st level support dan 2nd level support - Penambahan outcome di setiap layanan 	
06	24-April-2020	- Penyesuaian layanan sesuai dengan SOTK baru	<i>Technical Writer</i>

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 6 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 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 Pusat TI.

Layanan Dukungan IT adalah layanan IT yang diberikan berdasarkan permintaan dukungan (*servicerequest*) yang ditujukan kepada Direktorat Pusat TI. 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 Pusat TI.

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 7 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 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 Pusat TI Service Desk, nomor extension: +62-82319949941, e-mail: helpdesk@telkomuniversity.ac.id.

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 8 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06


LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

KODE LAYANAN SVC – 29

TUNE

a. Pembuatan Akun TUNE/Tamu


Sub Layanan	Pembuatan akun TUNE/Tamu
Deskripsi	Pengelolaan permintaan pembuatan akun untuk magang/kegiatan/tamu
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen, staf dan tamu sebagai pengguna di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bagian RIYANTI 2) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem di iGracias 2) Memo online 3) LDAP 4) API 5) SAM+
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	1) Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 9 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Outcome	Mahasiswa, Dosen, dan Pegawai dapat menggunakan layanan internet melalui TUNE
----------------	---

b) Reset/Lupa Password TUNE


Sub Layanan	Reset/lupa password TUNE
Deskripsi	Permintaan untuk merubah password TUNE
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bagian RIYANTI 2) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem di iGracias 2) Memo online 3) LDAP 4) API 5) SAM+
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 10 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Outcome	Mahasiswa, Dosen, dan Pegawai dapat menggunakan layanan internet melalui TUNE
----------------	---

c) Permintaan Instalasi Jaringan


Sub Layanan	Permintaan instalasi jaringan
Deskripsi	Pengelolaan desain, perancangan dan instalasi jaringan (IP address/IP public/port/konfigurasi) di lingkungan Telkom University
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bagian RIYANTI 2) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem di iGracias 2) Memo online 3) LDAP 4) API 5) SAM+
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 11 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Kawasan tersebut bisa untuk mengakses layanan TUNE

d) Penanganan Gangguan Akses

Sub Layanan	Penanganan gangguan akses
Deskripsi	Pengelolaan pelaporan gangguan akses internet seluruh pihak di internal Telkom University
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bagian RIYANTI 2) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem di iGracias 2) Memo online 3) LDAP 4) API 5) SAM+
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 12 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06


Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Layanan TUNE dapat diakses kembali

KODE LAYANAN SVC – 30

Mail Tel-U

a. Pembuatan Akun Email


Sub Layanan	Gangguan Akses Email
Deskripsi	Pengelolaan pembuatan akun email @telkomuniversty
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, Staff, Dosen dan Unit di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Bagian RIYANTI 2) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan & Data Center
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Server 2) Database
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akses Internet 2) E-mail

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 13 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Dapat menggunakan layanan email Tel-U

b. Gangguan Akses Email

Sub Layanan	Gangguan Akses Email
Deskripsi	Penanganan gangguan akses infrastruktur email
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, Staff, Dosen dan Unit di lingkungan Telkom University
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 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 SISFO Tel-U
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 3) Kepala Bagian RIYANTI 4) Kepala Bagian ISTI
2nd Level Support	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan & Data Center
Periode Penjaminan	72 Jam
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 3) Server 4) Database
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	<ol style="list-style-type: none"> 3) Akses Internet 4) E-mail

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	Halaman 14 dari 14
	Ditetapkan Tanggal : 24 April 2020	Revisi ke 06

Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Dapat menggunakan layanan email Tel-U