



Katalog Layanan *(Service Catalogue)*

Riset dan Layanan TI

2021

Revisi 07

DIREKTORAT PUSAT TI
TELKOM UNIVERSITY
2021

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021



Katalog Layanan

(Service Catalogue)

Dikembangkan untuk:

TELKOM UNIVERSITY
2021

PENGESAHAN

<p>Disusun oleh:</p>  <p>Maya Setyawati KaBag Riset dan Layanan TI</p>	<p>Disahkan oleh:</p>  <p>Dadang Setiawan Direktur Pusat Teknologi Informasi</p>
---	--


	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI- OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

**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 Dijaminkan” untuk Layanan yang dijaminan	<i>Technical Writer</i> Direktorat Sistem Informasi
02	20-Mar-2017	<ul style="list-style-type: none"> - Penggantian “Periode 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	- Perubahan ketersediaan minimum yang dijaminan	<i>Technical Writer</i>
05	3-Jan-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan Kanal - Perubahan 1st Level Support - 2nd Level Support - Penambahan kolom Outcome 	<i>Technical Writer</i>
06	24-Apr-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan kolom <i>work hours</i> - Penambahan sub – kategori permintaan pemasangan RFID baru 	<i>Technical Writer</i>

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI- OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

07	01-Jun-2021	- Perubahan pada layanan menjadi Aplikasi Helpdesk, Website, Blog dan Lisensi Serial Number	<i>Technical Writer</i>
----	-------------	---	-------------------------

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI- OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

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. Salah satu hal utama yang harus diterapkan menurut standar ISO 20000 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. 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.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI- OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021


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 Teknologi Informasi KaBag terkait, nomor extension: +62-82319949941, e-mail: helpdesk@telkomuniversity.ac.id.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

KODE LAYANAN SVC – 01

Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Helpdesk)


a. Penanganan Gangguan Sistem

Sub Layanan	Penanganan gangguan sistem
Deskripsi	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen, pegawai
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	KaBag_Riset dan Layanan TI KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) KaUr Infrastruktur TI 2) KaUr Riset dan Layanan TI
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem 2) Server 3) Storage 4) Modul Helpdesk 5) Database
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Pengguna sudah dapat menggunakan aplikasi helpdesk dan sudah tidak ada bug

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

b. Reset Password

Sub Layanan	Reset password
Deskripsi	Pengelolaan permintaan reset password yang disebabkan lupanya user terhadap password akun user Telkom University
Cakupan Pengguna Layanan	1) Admin web 2) Internal Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Periode Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	1) Ticketing sistem 2) Server 3) Storage 4) Modul Helpdesk 5) Database
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Dapat mengakses website kembali

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

c. Permintaan Data


Sub Layanan	Permintaan data helpdesk
Deskripsi	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
Cakupan Pengguna Layanan	Direktorat PuTI
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	KaBag Riset dan Layanan TI
2nd Level Support	KaUr Riset dan Layanan TI
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja) (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Database 2) Storage
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Pemenuhan data laporan helpdesk sesuai permintaan user dan masa simpan data

KODE LAYANAN SVC – 02

Blog

a. Pembuatan Akun

Sub Layanan	Pembuatan akun
Deskripsi	Permohonan penambahan akun blog
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen dan pegawai

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	<p>Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30</p> <p>Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00</p>
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Subdomain 2) Hosting 3) Email 4) Website
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Dapat menggunakan layanan blog

b. Permintaan Install Plugin


Sub Layanan	Permintaan Install Plugin
Deskripsi	Pengelolaan permintaan penambahan plugin pada website blog (mahasiswa, dosen dan staff) dan website dengan sistem multisite. Plugin yang diinstall adalah plugin yang direkomendasikan oleh tim PuTI dan plugin bebas malware.
Cakupan Pengguna Layanan	Pengguna blog dengan domain utama telkomuniversity.ac.id
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

	2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	5 HK
Komponen Layanan	1) Subdomain blog terkait 2) Email
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Plugin telah terinstall dan bisa digunakan

c. Menonaktifkan Akun

Sub Layanan	Menonaktifkan Akun
Deskripsi	Pengelolaan permintaan non aktif akun
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa dan Staff Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 4) Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id 5) Telepon : 022-756 5789 Ext: 2433,2488

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

	6) Telepon seluler : 0823 1994 9943 7) Facebook : Helpdesk Direktorat SISFO Tel-U
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	5 HK
Komponen Layanan	1) Subdomain 2) Email
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Akun sudah tidak bisa digunakan lagi

KODE LAYANAN SVC – 03

Website

a. Penambahan Akun Admin

Sub Layanan	Penambahan Akun Admin
Deskripsi	Penambahan akun sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dari pemangku jabatan, baik Direktorat Pusat Teknologi Informasi maupun Direktorat Sekretariat Universitas
Cakupan Pengguna Layanan	1) Admin web 2) Internal Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Periode Penjaminan	5 HK
Komponen Layanan	1) Website 2) Email
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Admin baru dapat menggunakan akun user website Telkom University

b. Penanganan Gangguan Website


Sub Layanan	Penanganan Gangguan Website
Deskripsi	Penanganan gangguan website yang terdapat spam dan malware sehingga berefek pada rusaknya aplikasi website tersebut dan fungsi pada website tidak berjalan normal
Cakupan Pengguna Layanan	1) Admin web 2) Internal Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

1st Level Support	1) KaBag Risen dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	5 HK
Komponen Layanan	1) Website 2) Email
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Website kembali normal

c. Permintaan Hak Akses Admin Subdomain

Sub Layanan	Permintaan hak akses admin subdomain dengan menandatangani form klausul perubahan
Deskripsi	Permintaan hak akses admin subdomain berdasarkan nota dinas yang dikirim ke Direktorat Pusat Teknologi Informasi
Cakupan Pengguna Layanan	Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya di lingkungan Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	5 HK

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

Komponen Layanan	1) Subdomain 2) Email 3) Hosting 4) Website
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	97%
Outcome	Admin pemohon dapat mengakses subdomain

d. Pendaftaran Subdomain

Sub Layanan	Pendaftaran subdomain
Deskripsi	Permohonan dan pengelolaan pembuatan subdomain baru sesuai permintaan user
Cakupan Pengguna Layanan	Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya di lingkungan Telkom University
Kanal	1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	5 HK
Komponen Layanan	1) Subdomain 2) Hosting 3) Email 4) Website

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021


Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Dapat menggunakan layanan subdomain dengan domain utama telkomuniversity.ac.id

KODE LAYANAN SVC – 04

Lisensi Serial Number

a. Permintaan Serial Number

Sub Layanan	Permintaan serial number
Deskripsi	Permohonan dan permintaan serial number untuk lisensi Microsoft dan Adobe
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen dan pegawai
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	<p>Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30</p> <p>Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00</p>
1st Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) KaBag Riset dan Layanan TI 2) KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	KaUr Konten
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akun SSO 2) Server

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021


Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet, Office365 dan Azure
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Dapat menggunakan layanan Office365 yang telah disediakan Telkom Univeristy

KODE LAYANAN SVC – 05

Layanan Attendance System

a. Permintaan Pemasangan RFID Baru

Sub Layanan	Permintaan pemasangan RFID baru
Deskripsi	Pengelolaan permintaan pemasangan perangkat RFID baru.
Cakupan Pengguna Layanan	Direktorat Akademik dan Mahasiswa
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	<p>Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30</p> <p>Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00</p>
1st Level Support	<p>KaBag Riset dan Layanan TI</p> <p>KaBag Infrastruktur TI</p>
2nd Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) KaUr Riset dan Layanan TI 2) KaUr Infrastruktur TI
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perangkat RFID 2) Kabel

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI-OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021

Kebergantungan Dengan Layanan Lain	1) Jaringan
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	RFID baru terpasang diruangan atau gedung yang sesuai permintaan atau kebutuhan pengguna

b. Penanganan Gangguan Sistem

Sub Layanan	Penanganan gangguan sistem
Deskripsi	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
Cakupan Pengguna Layanan	Mahasiswa, dosen, pegawai
Kanal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Ticketing PuTI 2) Memo Online YPT 3) Mengunjungi <i>service desk</i> di gedung Panambulai lantai 2 ruang IF1.02.03, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom. 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
Work Hours	Senin – Kamis : Pukul 08:00 – 16:30 Jum'at : Pukul 08:00 – 17:00
1st Level Support	KaBag_Riset dan Layanan TI KaBag Infrastruktur TI
2nd Level Support	<ol style="list-style-type: none"> 1) KaUr Infrastruktur TI 2) KaUr Riset dan Layanan TI
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ticketing sistem 2) Server 3) Storage 4) Modul Helpdesk 5) Database
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	Akses Internet
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
Outcome	Mahasiswa, Dosen, dan Staf dapat melakukan tapping RFID

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-REK-DSI- OPSI-DI-SVC-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	07
	SERVICE CATALOGUE	Berlaku Efektif	1 Juni 2021