

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services

Tugas Mata Kuliah : IT Service Management

Agus Sumitro NIM 182420126

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services ?

Sebuah Service Level Agreement (SLA) berfungsi sebagai kontrak dari penyedia layanan dengan kita sebagai pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.

contoh dari provider Internet biasanya memberikan SLA 99% itu maksudnya dalam sebulan (atau 30 hari, tergantung providernya) ada jaminan uptime sebesar 99%. Jadi kalau Internet anda down dan disebabkan oleh penyedianya (masalah jaringan, node servernya kena abuse user lain, dan sebagainya) dan bila dihitung lamanya lebih dari 1% dari 30 hari maka anda bisa klaim ganti rugi. Bisa dikatakan si provider internet yakin akan kestabilan dan kualitas layanannya hingga berani menjamin, tapi ini sebenarnya hal standar.

Bagaimana sistem perhitungan SLAnya? Dari pengalaman biasanya nanti akan menggunakan satuan menit, dan dalam 30 hari ada 43200 menit. Misal SLAnya 99% maka jaminan uptimanya adalah 42768 menit, dan anda baru bisa mengklaim ganti rugi downtimanya setelah melewati waktu 432 menit atau 7,2 jam. Cukup lama kan? Ini cuma ilustrasi saja, banyak kok yang menggunakan angka 99,9% uptime dan ini cuma 43,2 menit. Atau malah lebih hebat lagi SLA 99,99% jadi sekitar 4,32 menit atau sekitar 259,2 detik.

Nama	: Adiktia, S. kom
Kelas	: MTI20A
NIM	: 182420101
Mata Kuliah	: IT SERVICE MANAGEMENT

1. Fungsi SLA

Pentingnya Service Level Agreement (SLA)

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut .

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
5. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
6. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
7. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
8. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
9. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

2. Contoh

PT Telkomsel sebagai salah satu pelaku industri telekomunikasi tidak lepas

dari perkembangan TI. Selaras dengan penyampaian Richardson & Mahfouz (2011) bahwa dengan menyelaraskan antara sumber daya manusia, proses dan teknologi maka akan tercapai tingkat kematangan Divisi TI sesuai dengan kebutuhan organisasi, maka PT Telkomsel juga mempunyai keinginan yang kuat untuk memperkuat divisi IT Operation khususnya tingkat kematangan pada manajemen insiden dan manajemen masalah.

Pada pengukuran maturity level nanti penulis juga memperhatikan aspek Service Level Agreement (SLA) seperti yang diungkapkan oleh Indra Waspada (2011). Dimana dalam penanganan sebuah manajemen insiden dan manajemen masalah harus memperhatikan aspek SLA dengan cara menggunakan layanan

katalog dan struktur SLA yang bertingkat untuk mendukung penyediaan layanan untuk berbagai pelanggan dan mengadaptasikan hubungan dan ketergantungan SLM terhadap disiplin manajemen yang lain dengan merujuk ITIL



SLA (Service Level Agreement)

Merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat/mutu layanan. SLA merupakan komponen kunci dari keseluruhan SLM (Service Level Management) suatu organisasi TI. Suatu SLA yang bagus sekaligus dapat berfungsi sebagai sarana komunikasi yang baik pula bagi perusahaan dalam menangani harapan masing-masing pihak. Dilihat dari definisinya, SLA lebih merupakan suatu kesepakatan, bukan suatu kontrak. Baik dari pihak bagian TI yang menjalankan pelayanan bagi pelanggan internal seperti untuk bagian personalia, maupun sebagai konsultan yang menawarkan jasa TI kepada para pelanggan.

Beberapa alasan yang cukup penting dalam pembangunan suatu kesepakatan tertuang dalam SLA, misalnya antara konsultan TI dengan para pelanggannya, mencakup :

1. Strategi SLM yang baru diterapkan oleh suatu organisasi TI
2. Teknologi atau produk baru yang akan “hidup” dari fase pengembangan atau pengujian.
3. Kepedulian pelanggan terhadap penyerahan jasa-jasa TI
4. Keinginan pelanggan untuk memilih seberapa besar jasa yang mereka inginkan agar disediakan oleh TI.

Tujuan dari SLA :

Secara umum, SLA cenderung disusun dengan tujuan sebagai berikut :

1. Agar pihak terkait dapat mematuhi persyaratan kontrak
2. Peningkatan kepercayaan dan kepuasan pengguna
3. Mengawasi kinerja kelompok tertentu, individu atau sub-kontraktor
4. Identifikasi proses peluang perbaikan
5. Untuk menetapkan harapan pengguna secara tepat mengenai tingkat responsibilitas
6. Perbaikan sistem / keandalan dan stabilitas layanan
7. Untuk memungkinkan pihak non-performing dikenakan sanksi
8. Untuk memenuhi internal atau eksternal auditor / konsultan
9. Untuk menghasilkan data operasional yang akan dianalisis sebagai bagian dari inisiatif tindakan preventif

10. Untuk menunjukkan kinerja dan meningkatkan persepsi nilai fungsi TI dalam bisnis yaitu untuk meningkatkan visibilitas IT

Fokus SLA :

Fokus dari SLA sebenarnya untuk pemantauan. SLA juga harus menentukan jenis dan fitur yang membedakan dari hal-hal yang mudah untuk dilacak oleh SLA. Perawatan harus dilaksanakan untuk memastikan bahwa SLA hanya untuk mengukur apa yang perlu dan yang tidak perlu dilakukan.

Periode pelaporan SLA :

Biasanya metrik SLA didasarkan pada langkah-langkah kalender tradisional (yaitu harian, mingguan, bulanan, kuartalan dll) tetapi beberapa organisasi mulai merasionalisasi lebih dekat pada periode penting untuk bisnis misalnya ujung bulan, menutup kuartal, periode penjualan puncak dsb.

Validasi :

Jika SLA berguna untuk memberikan gambaran yang adil dan akurat dari kinerja, maka rincian tentang bagaimana cara melintasi batas-batas waktu pelaporan SLA harus ditangani dan perlu didefinisikan.

Frekuensi Pemantauan :

Pemicu penentuan kapan SLA harus mulai diukur/dilacak tertentu. Pemicu ini dimulai atau dihentikan saat pembuatan modifikasi (misalnya update status, tugas dll) dan dilakukan secara berkala dengan jadwal yang ditetapkan (misalnya setiap jam)

Proses Eskalasi : Frekuensi pemantauan adalah tingkat di mana SLA dievaluasi. Tingkat frekuensi harus cukup sering dilakukan untuk memastikan bahwa semua ambang eskalasi diidentifikasi pada saat jatuh tempo dengan keterlambatan minimal. Tetapi juga penting untuk tidak terlalu sering memeriksa karena hal ini akan menimbulkan beban pengolahan. Ada dua metode utama untuk mendefinisikan ketika aturan SLA dievaluasi yaitu Event based monitoring dan Time based monitoring

➤ Contoh Penggunaan SLA Pada IT Service:

1. Pendahuluan Document Information

1.1. Tujuan

Tujuan dari SLA ini adalah untuk mendefinisikan tingkat layanan (levels of services) yang disediakan oleh Direktorat Sistem Informasi (SISFO) sewaktu penyedia layanan (service provider) kepada seluruh pelanggan layanan (service costumer) Telkom University dalam dukungan terhadap kebutuhan inti Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)/ Information and Communication Technology (ICT) mereka.

Dokumen ini :

- a. Berisi ikhtisar layanan sebagaimana yang telah dijelaskan secara detil di dalam katalog layanan (service catalog).
- b. Menjelaskan proses manajemen layanan.
- c. Mendefinisikan tingkat layanan dan ukuran kinerja dari setiap layanan.
- d. Merangkum laporan untuk disediakan.

1.2. Katalog Layanan Teknologi Informasi

SLA ini sebaiknya dibaca dan dirujuk dengan katalog layanan yang dikeluarkan Direktorat SISFO. Katalog tersebut menjelaskan layanan-layanan TIK di sediakan oleh Direktorat SISFO secara detil.

1.3. Waktu Dukungan

Helpdesk Direktorat SISFO memberikan layanan pengajuan pertanyaan, complain, dan dukungan selama 24 jam dalam seminggu lewat email helpdesk@telkomuniversity.ac.id. Namun untuk penanganannya hanya pada jam kerja. Semua layanan yang dijelaskan dalam SLA ini tersedia dan didukung penuh selama waktu dukungan.

1.4. Hubungan Pelanggan

Direktorat SISFO merupakan penyedia layanan TIK satu-satunya di Universitas Telkom.

Direktorat SISFO menyediakan layanan dukungan teknologi yang proaktif yang didukung oleh penyedia layanan TIK eksternal lainnya melalui kesempatan pemeliharaan dukungan (support maintenance agreements). Direktorat SISFO berkomitmen untuk membantu para pelanggan selaku pengguna layanan TIK untuk mencapai tujuannya dalam menggunakan teknologi yang sesuai. Hal ini berdasarkan pada:

- a. Gaya komunikasi yang terbuka dan membangun.
- b. Komitmen dan promosi terhadap etos kerja berorientasi pelanggan (costumer- oriented).
- c. Pendekatan secara proaktif dan berbagai dalam menyelesaikan masalah.
- d. Memastikan setiap pihak memahami masing-masing peran dan tanggung jawab terkait dengan kesepakatan ini

2. Layanan yang Disediakan

Layanan-layanan TI yang disediakan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Layanan	Deskripsi	Link/Keterangan
Aplikasi Presensi - BAP/RFID	Aplikasi yang dibangun untuk mendukung proses operasional perkuliahan dari pendaftaran RFID, monitoring RFID, pencetakan presensi, dispensasi, submit Berita Acara Perkuliahan (BAP) serta laporan-laporan terkait presensi.	- Penanganan gangguan sistem (perangkat/infrastruktur, error/bug) - Permintaan pengembangan minor sistem - Permintaan data

Rujukan: Layanan-layanan TI ini berdasarkan katalog layanan TI yang telah dipublikasikan Direktorat SISFO

3. Ketersediaan

Layanan & Dukungan Tabel dibawah ini menjelaskan ketersediaan dan dukungan untuk setiap layanan:

Layanan	Ketersediaan	Jam Kerja		Setelah Jam Kerja	
		Tersedia	Dukungan	Tersedia	Dukungan
Aplikasi Presensi - BAP/RFID	94%	✓	✓	✓	X

Direktorat SISFO berupaya untuk menjamin ketersediaan layanan-layanan yang disebutkan di atas selama 7 hari x 24 jam dalam seminggu.

3.1 Pemeliharaan Sistem Direktorat

SISFO melakukan kegiatan pemeliharaan system (system maintenance) untuk meningkatkan kinerja sistem dalam memberikan ketersediaan layanan bagi pengguna. Kegiatan pemeliharaan sistem di bawah ini akan berdampak pada ketersediaan layanan:

a. Planned System Maintenance (Pemeliharaan Sistem Terencana)

Direktorat SISFO memerlukan update, back-up, dan maintain infrastruktur teknis secara berkala pada periode waktu yang ditentukan. Waktu pemeliharaan sistem yang telah direncanakan dan disetujui adalah hari Jumat, 17.00 WIB - Minggu, 21.00 WIB

b. Critical Systems Maintenance (Pemeliharaan Sistem Kritis)

Pemeliharaan sistem kritis dapat terjadi waktu sewaktu tanpa direncanakan sebelumnya, secara security patches yang sangat penting untuk dilakukan pada waktu kerja yang akan berdampak pada ketersediaan layanan. Seluruh pengguna akan diberikan notifikasi pemberitahuan pemeliharaan sistem kritis ini termasuk informasi ketika pemeliharaan sudah selesai. Segala upaya penyelesaian segera dilakukan untuk meminimasi dampaknya terhadap proses bisnis terkait.

4. Manajemen Layanan

4.1 Sekilas Management Layanan

Seluruh kontak dengan Direktorat SISFO terkait layanan yang dijelaskan di dalam SLA ini akan diteruskan melalui Helpdesk. Hal ini untuk menjamin semua permasalahan tercatat dapat dilaporkan dengan tujuan laporan kinerja dan semua eskalasi yang disetujui termasuk target layanan dapat ditindak lanjuti dan di kelola. Media penyampaian keluhan diluar ticketing Igracias tidak termasuk dalam perhitungan layanan yang dijamin.

4.2 Kontak dengan Helpdesk

Semua pengguna dapat menghubungi Helpdesk Direktorat SISFO dengan metode di bawah ini :

- a. Mengunjungi head office di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
- b. Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id
- c. Telepon : 022-756 5789 Ext: 2433,2488
- d. Telepon seluler : 0823 1994 9941, 0823 1994 9943
- e. Facebook : Helpdesk Direktorat SISFO Tel-U
- f. Website : is.telkomuniversity.ac.id, helpdesk.is.telkomuniversity.ac.id
- g. Permintaan untuk Proses Layanan

Helpdesk Direktorat SISFO akan menentukan tingkat prioritas dan sifat panggilan pada saat semua panggilan tercatat.

4.4 Eskalasi Layanan

Semua pertanyaan atau pun masalah terkait layanan yang didukung oleh Direktorat SISFO Telkom University akan tercatat via Helpdesk. Tabel di bawah ini menjelaskan jalur eskalasi untuk pengguna jika terdapat insiden atau layanan yang tidak berjalan sesuai dengan levels of services.

Titik Eskalasi	Deskripsi
<i>Client Service Manager</i>	Titik eskalasi pertama untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan.
<i>Relationship Services team</i>	Titik eskalasi kedua untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan.
<i>Service & Operations Group Manager</i>	Titik final eskalasi dari semua masalah layanan.

4.5 Atribut Layanan

Layanan	Waktu Pelayanan	Prioritas	Target Eksekusi	Target Ketersediaan	Target Kapasitas
Aplikasi Presensi					
a. Penanganan gangguan sistem (perangkat/infrastruktur, error/bug)	Business hours	High	24 jam	94%	Maksimum 2 permintaan/hari
		Medium	48 jam		
		Low	72 jam		
	After hours	Top Management	8 jam	94%	N/A
b. Permintaan pengembangan minor sistem	Business hours	High	24 jam	94%	Maksimum 2 permintaan/hari
		Medium	48 jam		
		Low	72 jam		
c. Permintaan data	Business hours	High	24 jam	94%	Maksimum 2 permintaan/hari
		Medium	48 jam		
		Low	72 jam		

5. Waktu Resolusi

Tingkat Layanan Bagian ini menjelaskan tingkat prioritas dan waktu respon semua panggilan yang tercatat pada Helpdesk Direktorat SISFO.

5.1 Tingkat Prioritas

Prioritas	Definisi
1 – High (H)	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
2 – Medium (M)	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh level struktural setingkat Asisten Manager atau Manager.
3 – Low (L)	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh non struktural, staf, dosen atau mahasiswa.
4 – Top Management (TM)	Permintaan/pelaporan gangguan yang penanganannya di luar hari dan jam kerja serta diajukan oleh Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
5 – Common User (CU)	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh non struktural, staf, dosen atau mahasiswa diluar hari dan jam kerja.

5.2 Waktu Resolusi

Waktu resolusi adalah waktu yang diambil dari pencatatan panggilan di Helpdesk, sampai waktu restorasi layanan.

5.3 Tingkat Layanan

Jam Kerja, yaitu layanan yang diberikan pada hari kerja (Senin-Jumat) mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

Ukuran	High (H)	Medium (M)	Low (L)
Waktu Resolusi	24 Jam	48 Jam	72 Jam

Setelah Jam Kerja, yaitu layanan yang diberikan di luar hari dan jam kerja

Ukuran	<i>Top Management (TM)</i>	<i>Common User (CU)</i>
Waktu Resolusi	8 Jam	Hari kerja berikutnya

Nama : Arie Ansyah
NIM : 182420117
Mata Kuliah : IT Service Management

Apa fungsi SLA pada ITSM pada suatu business. Berikan contoh penggunaan SLA pada IT services

Jawab :

Fungsi SLA adalah : memastikan target yang telah disepakati sebelum langkah untuk tanggung jawab, kualitas dan ketersediaan secara konsisten dapat terpenuhi, disamping itu sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut.

Kegunaan dari dokumen ini untuk menjamin bahwa pemberian/ penyediaan layanan yang berkualitas kepada pengguna Handkey dilakukan dengan sebenar-sebenarnya. Dokumen SLA ini menyediakan sebuah deskripsi yang jelas mengenai, layanan kepemilikan, peran dan tanggung jawab, kualitas layanan, dan dukungan yang akan didapat, ruang lingkup SLA ini terbatas pada layanan yang ditawarkan. SLA adalah sebuah perjanjian, bukan kontrak, sebagaimana sesuai dengan definisinya. Hal ini dipahami, bahwa dalam upaya dari para Stakeholder untuk memenuhi SLA ini, mungkin akan muncul keadaan luar biasa yang mengakaibatkan SLA tidak akan terwujud.

Service Level Agreement (SLA) Pengembangan Sistem Informasi

**DIREKTORAT SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS TELKOM**

JANUARI 2017

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

Document Information

Owner

Document Owner	Direktorat Sistem Informasi
Document Number	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001

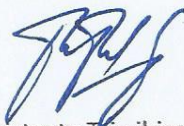
Document

Document Name
Service Level Agreement (SLA) Pengembangan Sistem Informasi

Revision

Revision	Date	Description	Author
00	28-06-2016	Initial SLA	RISBANGSI
01	19-01-2017	Revisi pada Jam Kerja dan Ketersediaan Dukungan	Technical Writer RISBANGSI

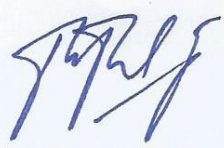
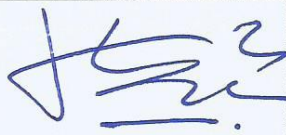
Approval

Approvers	Role	Signed	Approval Date
Manager Riset dan Pengembangan Sistem Informasi	Service Provider	 Dahliar Ananda	19 Januari 2017
Direktur Akademik	User	 Christanto Triwibisono	19 Januari 2017
Direktur Pasca Sarjana & Advance Learning	User	 Dade Nurjanah	19 Januari 2017

	UNIVERSITAS TELKOM		No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung		No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi		Berlaku Efektif	19 Januari 2017

Kepala Bidang Keuangan	User	 Nurwadjadi	19 Januari 2017
Kepala Bidang Sumber Daya	User	 Syafyatiningsih	19 Januari 2017
Direktur Admisi	User	 Rinna Fridiana	19 Januari 2017
Direktur Pusat Pengembangan Karir	User	 Desy Dwi Nurhandayani	19 Januari 2017
Direktur Kemahasiswaan & Kealumnian	User	 Andijoko Tjahjono	19 Januari 2017
Direktur Penelitian & Pengabdian Masyarakat	User	 Palti MT. Sitorus	19 Januari 2017

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

QMR Kantor Warek	Reviewer	 Christanto Triwibisono	19 Januari 2017
Direktur Sistem Informasi	Reviewer	 Yanuar Firdaus A.W	19 Januari 2017
Wakil Rektor I	Pengesah	 Heroe Wijanto	19 Januari 2017

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TeL_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

Daftar Isi

Document Information	2
Daftar Isi.....	5
1. Pendahuluan	6
2. Layanan yang Disediakan	7
3. Ketersediaan Layanan & Dukungan.....	7
4. Managemen Layanan	8
5. Waktu Respon Tingkat Layanan	9

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

1. Pendahuluan

1.1 Tujuan

Tujuan dari SLA ini adalah untuk mendefinisikan tingkat layanan (*levels of services*) yang disediakan oleh Direktorat Sistem Informasi (SISFO) sebagai penyedia layanan (*service provider*) kepada seluruh pelanggan layanan (*service costumer*) Telkom University dalam dukungan terhadap kebutuhan inti teknologi informasi (IT) mereka.

Dokumen ini :

- Berisi ikhtisar layanan sebagaimana yang telah dijelaskan secara detil di dalam katalog layanan TI (*IT service catalog*)
- Menjelaskan proses manajemen layanan.
- Mendefinisikan tingkat layanan dan ukuran kinerja dari setiap layanan.
- Merangkum laporan untuk disediakan.

1.2 Katalog layanan teknologi informasi

SLA ini sebaiknya dibaca dan dirujuk dengan katalog layanan TI yang dikeluarkan Direktorat SISFO. Katalog tersebut menjelaskan layanan-layanan TI disediakan oleh Direktorat SISFO secara detil.

1.3 Waktu Dukungan

Helpdesk Direktorat SISFO memberikan layanan pengajuan pertanyaan, *complain*, dan dukungan selama jam kerja, (Senin-Jumat) dan bukan hari libur nasional mulai pukul 08.00 - 16.30 WIB lewat email helpdesk@telkomuniversity.ac.id. Namun untuk penanganannya hanya pada jam kerja. Semua layanan yang dijelaskan dalam SLA ini tersedia dan didukung penuh selama waktu dukungan.

1.4 Hubungan Pelanggan

Direktorat SISFO merupakan penyedia layanan TI satu-satunya di Universitas Telkom. Direktorat SISFO menyediakan layanan dukungan teknologi yang proaktif yang didukung oleh penyedia layanan TI eksternal lainnya melalui kesempatan pemeliharaan dukungan (*Support Maintenance Agreements*).

Direktorat SISFO berkomitmen untuk membantu para pelanggan selaku pengguna layanan TI untuk mencapai tujuannya dalam menggunakan teknologi yang sesuai. Hal ini berdasarkan pada:

- Gaya komunikasi yang terbuka dan membangun.
- Komitmen dan promosi terhadap etos kerja berorientasi pelanggan (*Costumer- Oriented*).
- Pendekatan secara proaktif dan berbagai dalam menyelesaikan masalah.
- Memastikan setiap pihak memahami masing-masing peran dan tanggung jawab terkait dengan kesepakatan ini.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

2. Layanan yang Disediakan

Layanan TI yang disediakan adalah pengembangan sistem informasi. Layanan TI ini berdasarkan katalog layanan TI yang telah dipublikasikan Direktorat SISFO.

3. Ketersediaan Layanan & Dukungan

Tabel di bawah ini menjelaskan ketersediaan dan dukungan untuk setiap layanan:

Layanan	Ketersediaan	Jam Kerja		Setelah Jam Kerja	
		Tersedia	Dukungan	Tersedia	Dukungan
Pengembangan Sistem Informasi	93%	✓	✓		

Direktorat SISFO berupaya untuk menjamin ketersediaan layanan-layanan yang disebutkan di atas selama **jam kerja** (Senin-Jumat) dan bukan hari libur nasional mulai pukul 08.00 - 16.30 WIB

3.1 Pemeliharaan Sistem

Direktorat SISFO melakukan kegiatan pemeliharaan system (*system maintenance*) untuk meningkatkan kinerja system dalam memberikan ketersediaan layanan bagi pengguna.

Kegiatan pemeliharaan system di bawah ini akan berdampak pada ketersediaan layanan:

a. Framework Versioning

Pemeliharaan system ini bersifat insidentil ketika didapat kelemahan framework baik dari sisi *security* maupun *performace*. Hal ini sangat penting mengingat framework iGracias digunakan di sebagian besar aplikasi akademik maupun non-akademik. Versioning framework tidak akan mengganggu proses pengembangan sistem informasi itu sendiri, karena dilakukan di *environment* yang terpisah. Ketika framework dengan versi baru diimplementasikan, beberapa penyesuaian yang mungkin diperlukan akan kemudian dievaluasi untuk memastikan *production environment* tidak terganggu. Direktorat SISFO akan memberikan notifikasi kepada pemilik proses untuk meminimalisasi dampak pada proses bisnis yang berjalan.

b. Database Maintenance (Pemeliharaan Basis Data)

Pemeliharaan *database* bersifat evaluasi terhadap performansi database yang ada. Perbaikan dimungkinkan, baik dari sisi *Data Definition Language (DDL)* maupun *Data Manipulation Language (DML)* bila dari hasil evaluasi terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan. Pelaksanaan perbaikan sendiri akan menyesuaikan dengan *impact*, *urgency* dan waktu yang dibutuhkan. Hal ini guna memastikan aplikasi yang berjalan tidak akan terganggu.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

Dilakukan 6 bulan sekali.

4. Managemen Layanan

4.1 Sekilas Management Layanan

Seluruh kontak dengan Direktorat SISFO terkait layanan yang dijelaskan di dalam SLA ini akan diteruskan melalui *Help Desk*. Hal ini untuk menjamin semua permasalahan tercatat dapat dilaporkan dengan tujuan laporan kinerja dan semua eskalasi yang disetujui termasuk target layanan dapat ditindak lanjuti dan di kelola. Media penyampaian keluhan diluar *Ticketing* iGracias tidak termasuk dalam perhitungan layanan yang dijamin.

4.2 Kontak dengan Help Desk

Semua pengguna dapat menghubungi Service Desk Direktorat SISFO dengan metode di bawah ini:

- Mengunjungi head office di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
- Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id
- Telepon : 022-756 5789 Ext: 2433,2488
- Telepon seluler : 0823 1994 9941, 0823 1994 9943
- Facebook : Helpdesk Direktorat SISFO Tel-U
- Website : is.telkomuniversity.ac.id, helpdesk.is.telkomuniversity.ac.id

4.3 Permintaan untuk Proses Layanan

Help Desk Direktorat SISFO akan menentukan tingkat prioritas dan sifat panggilan pada saat semua panggilan tercatat.

4.4 Eskalasi Layanan

Semua pertanyaan atau pun masalah terkait layanan yang didukung oleh Direktorat SISFO Telkom University akan tercatat via *Help Desk*. Tabel di bawah ini menjelaskan jalur eskalasi untuk pengguna jika terdapat insiden atau layanan yang tidak berjalan sesuai dengan *levels of services*.

Titik Eskalasi	Deskripsi
<i>Service Manager Assistant</i>	Titik eskalasi untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan. Pada titik ini penugasan akan diteruskan ke staff terkait

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

4.5 Atribut Layanan

Layanan	Waktu Pelayanan	Prioritas	Target Eksekusi	Target Ketersediaan	Target Kapasitas
Pengembangan Sistem Informasi					
a. Pengajuan Pengembangan Sistem Informasi	Jam Kerja	-	6 hari	93%	4 Aplikasi / Triwulan
b. Pengembangan Sistem Informasi	Jam Kerja	-	<i>Project Plan</i>	93%	4 Aplikasi / Triwulan

5. Waktu Respon Tingkat Layanan

Bagian ini menjelaskan tingkat prioritas dan waktu respon semua panggilan yang tercatat pada *Service Desk* Direktorat SISFO.

5.1 Tingkat Prioritas

Prioritas	Definisi
1 – High	- Terjadi pada fungsi bisnis yang kritikal (berhubungan dengan proses bisnis) dan layanan yang sangat penting, apabila tidak ditangani mengakibatkan sebagian besar pengguna (>50) tidak dapat menggunakan layanan TI dan mempengaruhi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pimpinan institusi. - Terdapat permintaan pengembangan aplikasi yang diajukan Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
2 – Medium	- Pengguna tidak dapat melakukan fungsi bisnis sesuai yang diharapkan namun masih bisa mengerjakan fungsi bisnis tersebut dengan alternatif lain sampai masalah tersebut diselesaikan.
3 – Low	- Pengguna tidak nyaman (<i>user experience</i>) secara signifikan terhadap masalah yang terjadi. Tetapi tetap dapat melakukan fungsi bisnis sampai masalah tersebut diselesaikan.
4 – Top Management	- Permintaan/pelaporan gangguan yang penanganannya diluar hari dan jam kerja serta diajukan oleh Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
5 – Common User	- Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh non struktural, staf, dosen atau mahasiswa diluar hari dan jam kerja.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	Tel_U-UT-WR1-DSI-RPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	01
	SLA Pengembangan Sistem Informasi	Berlaku Efektif	19 Januari 2017

5.2 Waktu Respon

Waktu respon adalah waktu yang diambil dari *client* mengajukan pengembangan sistem informasi sampai bagian managerial pengembang sistem informasi merespon laporan tersebut.

5.3 Tingkat Layanan

Jam kerja, yaitu layanan yang diberikan pada hari kerja (Senin-Jumat) dan bukan hari libur nasional mulai pukul 08.00 - 16.30 WIB

Ukuran	<i>High (H)</i>	<i>Medium (M)</i>	<i>Low (L)</i>
Waktu Respon	2 hari	4 hari	6 hari

Setelah jam kerja, yaitu layanan yang diberikan diluar jam kerja. Untuk pengembangan sistem informasi tidak menggunakan jam diluar jam kerja.

Ukuran	<i>Top Management</i>	<i>Common User</i>
Waktu Respon	N/A	N/A

Nama : Armansyah,S.Pd

kelas : MTI20.A

SLA (Service Level Agreement) dan OLA (Operational Level Agreement).

Definisi SLA

SLA singkatan dari Service Level Agreement atau jika diterjemahkan adalah, Perjanjian Tingkat Layanan , Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA ini biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memilikitingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, Perjanjian Tingkat Layanan akan menentukan target yang ideal, serta minimum yang dapat diterima.

Mengapa SLA dibutuhkan

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi(kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien

tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam , dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya , sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain ?, begitupula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Pentingnya Service Level Agreement (SLA)

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut .

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

Masalah Umum

Masalah umum yang berpengaruh pada manajemen tingkat pelayanan meliputi :

- Pengertian SLA yang mendorong perilaku yang tidak efektif dan tidak produktif
- SLA didefinisikan/disepakati tanpa berkonsultasi dengan tim yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan
- Pengertian SLA yang rumit sehingga tidak dipahami oleh kelompok pelaksana
- Terlalu banyak fokus pada etika masing-masing individu
- Kurangnya sudut pandang pekerjaan secara keseluruhan
- Peringatan yang berlebihan sehingga menyebabkan orang mengabaikannya
- Pekerjaan berlebihan yang tidak perlu sehingga bertentangan dengan SLA
- Mengalihkan sumber daya ke SLA yang sia-sia
- Manajemen mikro dengan angka
- Elemen pemberi pelayanan berada diluar kendali kelompok pelaksana

- SLA dalam jumlah besar dengan kebutuhan yang berbeda memiliki arti bahwa agen tidak yakin apa yang diharapkan dari mereka
- Penggunaan metrik SLA untuk membuat peringkat individu de-memotivasi, mengikis semangat tim dan memimpin orang-orang untuk sengaja menyembunyikan masalah dan mencari cara-cara untuk mencapai target
- Sistem dan atau proses yang memungkinkan pengguna untuk memalsukan pengukuran dan metric
- SLA yang gagal memperhitungkan prioritas perubahan masalah
- Meningkatnya masalah terlalu cepat atau terlalu lambat
- Beban administrasi yang berlebihan terkait dengan pengambilan, analisis, dan pelaporan data SLA

Definisi OLA

Perjanjian tingkat operasional (operational level agreement / OLA) adalah kontrak yang menentukan bagaimana berbagai kelompok TI dalam perusahaan berencana memberikan layanan atau rangkaian layanan. OLAs dirancang untuk mengatasi dan memecahkan masalah silo TI dengan menetapkan seperangkat kriteria tertentu dan menentukan rangkaian layanan TI tertentu yang masing-masing departemen bertanggung jawab. Perlu dicatat bahwa istilah Service Level Agreement (SLA) digunakan di banyak perusahaan saat membahas kesepakatan antara dua kelompok internal, namun menurut kerangka Teknologi Informasi Infrastruktur Informasi (ITIL) untuk praktik terbaik, jenis kontrak internal ini harus disebut Sebuah Perjanjian Tingkat Operasional.

Cara untuk menyusun OLA

Tentukan semua layanan TI yang bertanggung jawab dalam Katalog Layanan.

Sebagai CIO, terlibat dalam proses ini dengan memahami apa yang dibutuhkan masing-masing layanan.

Tentukan pemain kunci (tim jaringan, kelompok server, dll) dan tanggung jawab mereka.

Letakkan setiap harapan kelompok TI untuk memberikan setiap layanan.

Datang dengan rencana kontingensi untuk kejadian tak terduga.

6. Uji dan uji ulang OLAs, dan buat perubahan bila diperlukan. OLAs, seperti SLA, seharusnya tidak statis dan harus memiliki tanggal mulai, tengah dan akhir.

Perbedaan SLA dan OLA

Perbedaan antara Service Level Agreement (SLA) dan Perjanjian Tingkat Operasional (Operational Level Agreement / OLA) adalah apa yang secara keseluruhan oleh organisasi TI menjanjikan kepada pelanggan (SLA), dan apa yang diinginkan oleh kelompok fungsional TI satu sama lain (OLA).

SLA dapat menyatakan bahwa "TI akan memastikan bahwa peralatan komputer akan dipertahankan". Tentu pernyataan itu adalah generalisasi yang tidak bisa diukur, jadi mungkin pernyataan yang lebih baik adalah "Tidak akan ada kurang dari 100 jam kerja yang hilang per tahun karena kurangnya pemeliharaan peralatan komputer".

OLA perlu menyatakan segala hal yang dibutuhkan kelompok fungsional TI dalam hubungannya satu sama lain untuk mendukung SLA. Ini akan mencakup apa yang tim server akan lakukan untuk menambal server, apa tim desktop yang akan dilakukan untuk menambal sistem desktop, apa yang dilakukan oleh DBA untuk mengoptimalkan basis data, dll.

Idenya adalah bahwa janji yang dibuat di SLA harus dapat diukur dan didukung sepenuhnya oleh OLAs yang diandalkan SLA.

Studi Kasus

Tabel 2.1 Studi Literatur

No	Peneliti	Permasalahan	Indikator	Metode Riset	Hasil
1	Tehrani & Mohamed (2011)	Bagaimana manajemen insiden dan manajemen masalah merupakan dua aktifitas utama ITIL dalam <i>service framework</i> yang menangani semua insiden sampai dengan akar permasalahan masing-masing masalah.	<i>Incident Management, Problem Management, Knowledge Management & Service Desk</i>	<i>Case-based Reasoning</i>	Penulis memfokuskan pada pemanfaatan struktur <i>Knowledge Management</i> dalam sistem <i>service desk</i> dengan mengintegrasikan <i>Case-based Reasoning</i> dan <i>service desk case</i>
2	Richardson & Mahfouz (2011)	Bagaimana perusahaan mencoba untuk memberikan layanan manajemen TI yang terintegrasi di seluruh organisasi TI	<i>Strategic IS, Business Service Management</i>	<i>Information Economics (IE)</i>	Penulis melakukan penyesuaian antar sumber daya manusia, proses dan teknologi maka akan tercapai tingkat kematangan Divisi TI sesuai dengan kebutuhan organisasi

3	Indra Waspada (2010)	Bagaimana upaya perusahaan dalam penanganan manajemen dan manajemen masalah	<i>Framework, best practice, Service Level Management, IT service management</i>	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	- Menggunakan layanan katalog dan struktur SLA yang bertingkat untuk mendukung penyediaan layanan untuk berbagai pelanggan - mengadaptasikan hubungan dan ketergantungan SLM terhadap disiplin manajemen yang lain dengan merujuk ITIL.
---	----------------------	---	--	--------------------------------------	--

Pada tabel 2.1 diatas Tehrani & Mohamed (2011) berpendapat bahwa manajemen insiden dan manajemen masalah merupakan dua aktifitas utama ITIL dalam service framework yang menangani semua insiden sampai dengan akar permasalahan masing-masing masalah. Dari pendapat yang disampaikan dapat diketahui bahwa manajemen insiden dan manajemen masalah merupakan sebuah kesatuan yang saling mendukung untuk mengendalikan setiap insiden hingga masalah yang terjadi. Oleh karena itu dalam penulisan ini manajemen insiden dan manajemen masalah adalah komponen utama yang diteliti dan tidak dapat dipisahkan.

PT Telkomsel sebagai salah satu pelaku industri telekomunikasi tidak lepas dari perkembangan TI. Selaras dengan penyampaian Richardson & Mahfouz (2011) bahwa dengan menyelaraskan antarasumber daya manusia, proses dan teknologi maka akan tercapai tingkat kematangan Divisi TI sesuai dengan kebutuhan organisasi, maka PT Telkomsel juga mempunyai keinginan yang kuat untuk memperkuat divisi IT Operation khususnya tingkat kematangan pada manajemen insiden dan manajemen masalah.

Pada pengukuran maturity level nanti penulis juga memperhatikan aspek Service Level Agreement (SLA) seperti yang diungkapkan oleh Indra Waspada (2011). Dimana dalam penanganan sebuah manajemen insiden dan manajemen masalah harus memperhatikan aspek SLA dengan cara menggunakan layanan

katalog dan struktur SLA yang bertingkat untuk mendukung penyediaan layanan untuk berbagai pelanggan dan mengadaptasikan hubungan dan ketergantungan SLM terhadap disiplin manajemen yang lain dengan merujuk ITIL.

SUMBER :

<https://bambangsuhartono.wordpress.com/2013/07/26/pengertian-dan-cara-perhitungan-sla-service-level-agreement/>

PERIHAL : Service Level Agreement (SLA) Jakartawebhosting.com

PT. Teknologika Integrator Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang IT Solution yang menyediakan berbagai jenis layanan **Web Hosting Indonesia**; seperti **Linux Hosting**, **Windows Hosting**, **Wordpress Hosting**, **Reseller Hosting**, **Cloud Server**, **Dedicated Server**, **Email Hosting**, dan **Buat Website**.

Service Level Agreement (SLA) Jakartawebhosting.com

Service Level Agreement (SLA) / ("Kesepakatan") perusahaan Jakartawebhosting.com ini adalah kontrak antara individu atau kesatuan yang menggunakan layanan perusahaan ("Pelanggan") dan Jakartawebhosting.com ("Perusahaan") dan berlaku untuk semua Pelanggan yang menggunakan jasa dan layanan dari Perusahaan. Pelanggan harus membaca, menyetujui dan menerima semua syarat dan ketentuan yang terlampir dalam Kesepakatan ini. Perusahaan dapat mengubah Kesepakatan ini setiap saat dengan posting versi revisi di situs resminya.

1. Layanan

Untuk kegunaan dari Kesepakatan ini, layanan yang akan disediakan oleh perusahaan ("Layanan") adalah layanan yang diminta / diharapkan Pelanggan untuk disediakan oleh Perusahaan and di mana Pelanggan setuju untuk membayar berdasarkan apa yang telah dipilih / klik melalui pilihan yang ada pada website Perusahaan.

2. Technical Support / Dukungan Teknis

Perusahaan menyediakan dukungan teknis kepada Pelanggan dalam setup akun Pelanggan pada satu atau lebih dari satu produk dan jasa, situs dan masalah situs lainnya yang terkait dengan masalah teknis secara gratis. Perusahaan tidak sepenuhnya menyediakan dukungan / layanan terhadap software dan aplikasi pihak ketiga (third party), scripts (coding), atau komponen - komponen dari pihak ketiga dan atau yang dirancang oleh Customer sendiri dalam syarat dan ketentuan yang berlaku. Server Perusahaan dimonitor penuh selama 24 jam setiap hari, 7 hari dalam seminggu dan 365 hari dalam setahun. Staff technical support tersedia melalui live chat, email, telepon dan tiket seperti yang tertera pada situs.

Silahkan hubungi kami melalui fasilitas tersebut dengan penjelasan yang lengkap dari permasalahan yang terjadi dan data Pelanggan yang valid. Diharapkan untuk tidak mengirim beberapa tiket untuk permasalahan yang sama. Untuk masalah teknis maka diharuskan untuk kirim tiket dengan cara login ke area pelanggan Anda yang valid dan berkaitan dengan akun / situs Pelanggan tersebut. Tiket masalah teknis yang dikirim ke departemen / bagian yang tidak relevan, contohnya sales atau billing tidak akan direspon.

3. Penagihan dan pertanyaan akun lain yang terkait

Semua pertanyaan tentang penagihan Perusahaan untuk jasa terkait harus dikirim melalui tiket area pelanggan pada akun yang terkait. Semua pertanyaan tentang penjualan jasa Perusahaan, pembelian akun baru dan diskon yang tersedia dapat dilakukan melalui live chat, email, telepon dan tiket yang tertera pada situs Perusahaan.

4. Peningkatan / Escalation

Jika Pelanggan tidak puas dengan Layanan Perusahaan atau jika Pelanggan tidak dapat mengatasi masalah teknis dalam ketentuan yang diuraikan dalam Perjanjian ini, silahkan hubungi Manager Produk Hosting melalui tiket dan ditambahkan dengan kata kunci "Keluhan" pada judul tiket. Manager Produk Hosting akan meninjau ulang permasalahan dan kepentingan dari Pelanggan dalam satu (1) hari kerja. Apabila masalah yang dihadapi rumit atau memerlukan penyelidikan ekstensif, waktu respon di atas tidak berarti bahwa resolusi yang akan diberikan dijamin dalam satu (1) hari kerja.

5. Sarana Penunjang Online, Control Panel, and Manajemen Server

Pelanggan disediakan fasilitas online tertentu, dan Perusahaan mengharapkan Pelanggan menggunakan sarana-sarana penunjang yang telah disediakan untuk kepentingan dan keperluan masing-masing. Sarana-sarana penunjang ini termasuk penjelasan dan dokumentasinya tersedia pada artikel knowledge base yang ada di area pelanggan. Staff Technical Support bersedia membantu Pelanggan dalam mempelajari cara penggunaan sarana-sarana tersebut. Namun, staff technical support Perusahaan tidak akan diharapkan untuk melakukan untuk tugas-tugas yang dapat dilakukan melalui sarana yang tersedia.

6. Ketersediaan dan Kinerja Server

Perusahaan berkomitmen penuh untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada semua Pelanggan. Untuk mendukung komitmen ini, Perusahaan memberikan komitmen berikut dan alat-alat yang berhubungan dengan Perjanjian ini.

6.1 Application (Web) Server

- a) Availability. Perusahaan menjamin 99.9% uptime rata-rata per bulan untuk semua web server yang ada. Server didefinisikan sebagai kemampuan Pelanggan, melalui web browser, untuk mengambil header HTTP dari sebuah server hosting. Perusahaan tidak memonitor ketersediaan situs web individu tetapi hanya memantau ketersediaan server secara keseluruhan.
- b) Monitoring. Untuk memverifikasi bahwa server UP, Perusahaan akan melakukan ping terhadap protokol HTTP pada server dengan HTTP header setiap 5 menit dengan durasi 30- detik. Jika layanan HTTP tidak merespon, server dianggap non-operasional dan secara otomatis reboot / restart. Jika reboot / restart server tidak memecahkan masalah, maka akan segera diteruskan kepada pihak Support Center. Dalam kasus dimana dua atau lebih berturut-turut tes HTTP yang gagal, downtime server akan terdaftar sebagai

jumlah menit antara yang tes gagal yang pertama dengan yang terakhir. Downtime yang kurang dari 5 menit tidak direkam. Perusahaan menghitung uptime server berdasarkan jenis monitoring server.

6.2 Mail Server

- a) Availability. Perusahaan menjamin 99.9% uptime rata-rata per bulan untuk semua mail server yang ada. Server didefinisikan sebagai kemampuan Pelanggan untuk mengirim (SMTP) dan menerima (POP3) e-mail melalui mail server tertentu. Perusahaan tidak memonitor akun email individu, tetapi hanya memantau ketersediaan mail server secara keseluruhan. Downtime Mail server yang disebabkan oleh penolakan serangan layanan email (abuse), bom mail (mail bombing), dan teknik flooding lainnya tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime.

Mail delivery protocol (SMTP) adalah "store-and-forward" jenis protokol yang tidak menjamin pengiriman e-mail secara instan. Dalam perihal upaya pengiriman pertama gagal, mail server akan terus berusaha mengirim pesan kepada penerima sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam perihal e-mail tidak dapat dikirim untuk jangka waktu yang melebihi 48 sampai 72 jam, e-mail yang dikembalikan kepada pengirim.

- b) Monitoring. Untuk memverifikasi bahwa server UP, Perusahaan akan melakukan ping terhadap protokol SMTP dan POP setiap 5 menit dengan durasi 30-detik. Jika salah satu dari kedua layanan SMTP atau POP tidak merespon, server dianggap non-operasional dan secara otomatis reboot / restart. Jika reboot / restart server tidak memecahkan masalah, maka akan segera diteruskan kepada pihak Support Center.

Jika dua atau lebih berturut-turut tes SMTP atau POP gagal, downtime server akan terdapat sebagai jumlah menit antara yang tes gagal yang pertama dengan yang terakhir. Downtime yang kurang dari 5 menit tidak direkam. Perusahaan menghitung uptime server berdasarkan jenis monitoring server.

6.3 Ketersediaan Jaringan / Koneksi

Ketersediaan Jaringan / Koneksi didefinisikan sebagai kemampuan jaringan Perusahaan untuk melewati lalu lintas masuk dan keluar melalui protokol TCP/IP. Ketidaktersediannya sebuah server yang disebabkan oleh tidak tersedianya jaringan/koneksi tidak termasuk dalam uptime server. Interupsi layanan karena masalah pada backbone atau di bagian jaringan Pelanggan berada di luar kendali Perusahaan dan tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime. Interupsi layanan yang disebabkan oleh penolakan serangan jaringan (network attack) berada di luar kendali Perusahaan dan tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime.

6.4 Pemeliharaan / Maintenance Terjadwal

Untuk menjamin kinerja optimal dari server, Perusahaan akan melakukan pemeliharaan pada server secara rutin. Pemeliharaan seperti itu sering membutuhkan server Perusahaan offline. Perusahaan mengambil porsi dua jam downtime server per bulan untuk tujuan pemeliharaan. Dalam kondisi ini tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime server. Pemeliharaan biasanya dilakukan selama jam off-peak. Perusahaan akan menginformasikan terlebih dahulu sehubungan dengan pemeliharaan tersebut apabila memungkinkan.

6.5 Penalti Apabila Tidak Memenuhi Syarat

a) Uptime Server.

Setelah akun Pelanggan telah diaktifkan Perusahaan, jika downtime server per bulan berada di bawah ketentuan yang dijanjikan, Perusahaan akan memberikan kompensasi kepada Pelanggan, sesuai ketentuan di bawah ini :
Server uptime 98.0% - 99.0%: penambahan masa berlaku hosting selama 14 hari

Server uptime 95.0% - 97.9%: penambahan masa berlaku hosting selama 1 bulan

Server uptime 90.0% - 94.9%: penambahan masa berlaku hosting selama 2 bulan

Server uptime 89.9% or below: penambahan masa berlaku hosting selama 3 bulan

Untuk mendapatkan kompensasi tersebut di atas, Pelanggan harus secara khusus memintanya paling lambat 1 (satu) bulan setelah bulan terjadinya downtime tersebut. Pelanggan harus melampirkan semua detail tanggal dan waktu pada saat downtime server terjadi beserta detail website Pelanggan. Informasi tersebut harus disampaikan melalui tiket kepada bagian technical support Perusahaan.

Perusahaan akan membandingkan informasi yang diberikan Pelanggan dengan data monitoring server yang ada pada Perusahaan. Kompensasi akan diberikan jika adanya jaminan yang dikonfirmasi.

b) Maksimum Total Penalti. Total kompensasi yang diberikan tidak akan melebihi billing cycle dari paket hosting yang dibeli Pelanggan.

c) Kompensasi tidak akan diberikan apabila akun Pelanggan telah jatuh tempo, suspended ataupun pending.

7. Kapasitas Penyimpanan Server

Setiap akun yang dialokasikan kapasitas penyimpanan pada server Perusahaan sesuai dengan paket atau opsi yang dipilih oleh Pelanggan. Kapasitas penyimpanan dapat ditingkatkan melalui fitur-fitur add-on dengan biaya tambahan sampai dengan jumlah maksimal yang diperbolehkan untuk setiap paket atau jasa, seperti yang dijelaskan pada situs Perusahaan. Server dapat berhenti menerima, memproses, atau menyampaikan data apabila akun telah kadaluarsa/expired, yang juga bisa menyebabkan layanan website, e-mail dan lainnya mengalami down atau kehilangan data. Perusahaan tidak akan bertanggung jawab atas tidak tersedianya, atau kerugian dan kehilangan data.

8. Kepemilikan Data

Semua data (a) dibuat oleh Pelanggan dan / atau (b) disimpan oleh Pelanggan dalam aplikasi perusahaan dan pada server Perusahaan adalah milik Pelanggan dan untuk penggunaan eksklusif Pelanggan kecuali akses ke data tersebut diizinkan oleh Pelanggan. Perusahaan akan memungkinkan akses ke data tersebut oleh personil Perusahaan yang berwenang dan wajib menyediakan akses sesuai dengan Kebijakan Privasi Perusahaan. Perusahaan tidak membuat klaim kepemilikan dari setiap konten web server, konten e-mail, atau jenis data lain yang terkandung dalam space hosting dan aplikasi Pelanggan pada server Perusahaan.

9. Kebutuhan Data

Perusahaan menggunakan teknik RAID untuk memastikan integritas data yang ada pada setiap server, dan data ditulis ke dua disk secara bersamaan untuk mencegah kehilangan data dalam kegagalan hardware. Perusahaan berhak untuk menempatkan akun di server non-RAID sesuai dengan kebutuhan. Backup rutin yang dilakukan hanya untuk tujuan pemulihan darurat saja. **PERUSAHAAN TIDAK AKAN MENGEMBALIKAN DATA PADA PERMINTAAN PELANGGAN.** Log file Web server tidak termasuk dalam backup dan tidak dapat dipulihkan selama restorasi server.

Dalam perihal data yang corrupt, kegagalan hardware atau kehilangan data, Perusahaan akan melakukan upaya untuk mengembalikan data yang hilang atau rusak dari backup server. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas hilangnya data atau konten situs. Perusahaan merekomendasikan Pelanggan untuk memelihara salinan lokal dari semua data yang di- upload atau disimpan pada server Perusahaan.

10. Penyimpanan Data

Perusahaan tidak akan menyimpan / mempertahankan setiap data pelanggan setelah penutupan akun. Semua data akan dihapus (a) dari server pada saat akun ditutup dan (b) dari back-up selama back-up dijadwalkan rotasi. Perusahaan tidak akan mengambil data pelanggan, baik secara "burn" ke dalam bentuk CD, atau mengirimkan data berkaitan dengan akun yang ditutup.

11. Tanggung Jawab Pelanggan

Untuk mengakses layanan Perusahaan, Pelanggan harus memenuhi persyaratan minimum berikut ini:

- a) Koneksi internet dengan bandwidth yang cukup dan kualitas untuk memungkinkan bebas masalah browsing, dan upload/download data;
- b) Internet browser yang berjalan dan berfungsi secara baik dan optimal;
- c) POP/SMTP software e-mail (mis : Outlook) yang berfungsi secara baik dan optimal;
- d) Sarana untuk mengembangkan dan mempublikasikan konten sebagaimana yang diperlukan Pelanggan;
- e) Sarana untuk mengakses server database jika fitur layanan tersebut telah dibeli oleh Pelanggan sebagai bagian dari layanan untuk akun Pelanggan.

12. Pernyataan Kepemilikan

Perusahaan menghargai privasi pelanggan. Silahkan merujuk pada informasi Kebijakan Privasi Perusahaan untuk informasi lebih lanjut.

Copyright © JakartaWebHosting. All Rights Reserved.

Jakartawebhosting.com



IT SERVICES MANAGEMENT

SLA (Service Level Agreement) , what is the function in ITSM

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services ?

Jawaban :

Definisi SLA

SLA singkatan dari Service Level Agreement atau jika diterjemahkan adalah, Perjanjian Tingkat Layanan , SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA ini biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memiliki tingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri.

Mengapa SLA dibutuhkan

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa

layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut.

Pentingnya Service Level Agreement (SLA)

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut .

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan.
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan.
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan.
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan.
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan.
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan.
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas.
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan.
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya.
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya.

Contoh table pengaturan SLA

Priority	Response Time		Resolution Time		Total
	Escalated PIC Level	SLA	Escalated PIC Level	SLA	
Severity-1	1 st level	0.25 hour	3 rd level	1.25 hour	2 hour
			2 nd level	0.5 hour	
			1 st level	0.25 hour	
Severity-2	1 st level	0.5 hour	3 rd level	5 hour	1 day
			2 nd level	2 hour	
			1 st level	1 hour	
Severity-3	1 st level	1 hour	3 rd level	10 hour	2 days
			2 nd level	4 hour	
			1 st level	2 hour	

Dengan melihat pada table SLA diatas, untuk tim yang melakukan tindakan sesuai dengan panduan menyelesaikan masalah level 1 yang sudah dibuat oleh team ITSM. Jika ternyata masalah tidak dapat diselesaikan maka akan dilaporkan ke tim lapis kedua (2nd level).

Bagaimana Menghitung SLA

Cara menghitung SLA, tergantung dari layanan yang diberikan , sebagai contoh beberapa provider IT khususnya provider / penyedia layanan internet memberikan SLA antara 96% – 99%, artinya dalam 1 bulan pihak provider menjamin bahwa layanan yang diberikan adalah :

Menghitung SLA (asumsi dengan SLA 98%, artinya layanan standard mereka 98% dalam 1 bulan, dan 2% dianggap wajar jika terjadi mati (down) dalam layanan tersebut)

1 hari = 24 jam

1 bulan = 30 hari

Biaya bulanan Internet = Rp. 1.000.000

=> 1 bulan = 30 hari x 24 jam = 720 Jam (720 jam merupakan layanan 100%)

MATA KULIAH : IT SERVICES MANAGEMENT

==> Sedangkan jika 98% maka layanan standard mereka adalah

==> $98\% * 720 \text{ jam} = 705.6 \text{ jam}$ (layanan standard mereka, sisanya 14.4 jam dianggap wajar jika layanan itu mati (down))

Pengertian Restitusi dan Bagaimana menghitung Restitusi

Restitusi adalah pengembalian dalam bentuk (bisa dalam bentuk pembayaran (uang), ataupun lainnya (tergantung kontrak) dari pihak penyedia layanan kepada klien.

Sebagai contoh (dengan mengambil lanjutan perhitungan diatas), jika klien mempunyai kewajiban membayar **Rp. 1.000.000** :

Biaya bulanan internet = Rp. 1.000.000

SLA layanan (contoh bulan Juli) = 76,6% (100% – 23,4%), artinya pihak provider bulan juli hanya bisa memberikan layanan internet sebesar 76,6% artinya ada selisih ($98\% - 76.6\% = 21.4\%$, yang tidak bisa dipenuhi oleh pihak provider)

Nah 21,4 % itu adalah hak kita u/ mendapatkan penggantian, penggantian ini biasanya dlm bentuk pengurangan pembayaran, misalkan kita bayar

1 bulan Rp. 1.000.000 = untuk layanan 98% (1% sekitar Rp. 10.000)

Maka u/ layanan hanya $76.6\% = 1.000.000 - (21.4\% \times \text{Rp. } 10.000)$

= $\text{Rp. } 1.000.000 - \text{Rp. } 214.000$

= **Rp. 786.000**

Artinya dlm bulan ini (juli) kita hanya punya kewajiban membayar sekitar **Rp. 786.000**

Sumber :

1. <http://nabilahiffatussuadah.blogspot.com/2017/06/sla-service-level-agreement-dan-ola.html>
2. <http://jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/sigma/article/view/115/81>
3. <https://bambangsuhartono.wordpress.com/2013/07/26/pengertian-dan-cara-perhitungan-sla-service-level-agreement/>

Service Level Management adalah salah satu elemen dari *service delivery*. *Service delivery* adalah pelaksanaan dari disiplin-disiplin dalam *framework ITIL*, sehingga layanan bisnis-IT dapat berjalan. Tujuan utama dari *Service Level Management* adalah untuk menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan, dan mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh *user*. Oleh karena itu hubungan yang baik antara *IT Services* dan *customers* harus dijaga.

Nama : HARI FEBRIADI, S.SI
NIM : 182420127
Mapel : IT SERVICE MANAGEMENT (MTIK231)

DEFINISI SLA ?

SLA singkatan dari Service Level Agreement atau jika diterjemahkan adalah, Perjanjian Tingkat Layanan , Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA ini biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memilikitingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, Perjanjian Tingkat Layanan akan menentukan target yang ideal, serta minimum yang dapat diterima.

MENGAPA SLA DIBUTUHKAN DALAM BUSINESS ?

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut. Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi(kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam , dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya , sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain ?, begitupula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

PENTINGNYA SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut .

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan

7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

CONTOH PENERAPAN SLA

Sebagai analogi, misalnya Widyaiswara memerlukan Jadwal Tatap Muka selama satu bulan dari Bidang Penyelenggaraan karena Widyaiswara membutuhkan waktu persiapan untuk membuat atau menyempurnakan Bahan Ajar, Bahan Tayang dan Soal. Yang menjadi Supplier adalah Bidang Perencanaan dan Pengembangan (Renbang) dengan input berupa Rekomendasi Pengajar.

Selanjutnya terdapat proses menyusun jadwal selama satu bulan dan mengkonfirmasikannya dengan pengajar. Output yang dihasilkan dari proses ini adalah Jadwal Tatap Muka Satu Bulan sebagaimana permintaan Widyaiswara sebagai Costumernya. Untuk memenuhi permintaan Widyaiswara tersebut, Bidang Penyelenggaraan membutuhkan input dari Bidang Renbang berupa Rekomendasi Pengajar, dengan harapan dapat diterima dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, Bidang Renbang pun membutuhkan input lain dan waktu proses untuk membuatnya.

Hal inilah yang mengakibatkan harapan Widyaiswara untuk mendapatkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan dalam jangka waktu tertentu belum tentu dapat dipenuhi oleh Bidang Penyelenggaraan karena terkait juga dengan beberapa proses di bidang-bidang lainnya.

Nah, waktu proses untuk menghasilkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan inilah yang nantinya dinegosiasikan dan disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat. Begitu seterusnya untuk produk/layanan lainnya, sehingga dengan adanya kesepakatan ini tidak menimbulkan friksi atau konflik yang mengakibatkan terganggunya proses dalam organisasi secara keseluruhan.

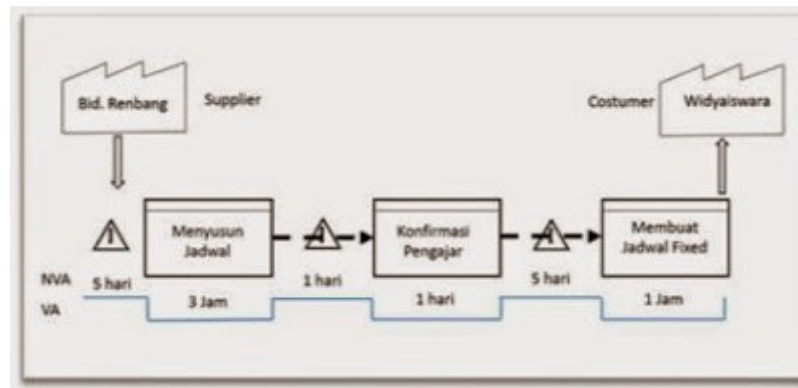
Dalam membuat SLA dapat menggunakan tool berupa Value Stream Map (VSM), yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mendesain flow (alur) dokumen dan informasi yang dibutuhkan dalam memproses produk/layanan. Dalam VSM, memuat berbagai informasi yang berkaitan dengan proses, seperti:

- Total waktu proses
- Proses yang bernilai tambah
- Delay time (waktu tunda)
- Banyaknya operator
- Dan input yang digunakan.

Total Waktu Proses dapat disebut dengan Process Lead Time (PLT) adalah waktu proses keseluruhan untuk menghasilkan suatu produk/layanan yang merupakan penjumlahan dari Value Added Time (VAT), Non Value Added Time (NVAT), dan Business Non Value Added Time (BNVAT). Dibawah ini adalah arti dari VAT, NVAT dan BNVAT yaitu sebagai berikut :

- VAT adalah waktu yang benar-benar digunakan untuk suatu proses, idealnya adalah maksimum
- NVAT adalah waktu yang digunakan untuk menunggu sebelum memulai proses (menunggu input) atau menunggu proses berikutnya. Idealnya NVAT adalah nol
- BNVAT adalah tambahan waktu tunggu karena terkait adanya regulasi dalam suatu proses. Hal ini tidak dapat dihindari dalam suatu proses, namun idealnya minimum.

Untuk memahami penggunaan VSM sebagai tool untuk membuat SLA, dapat digambarkan di bawah ini :



Gambar Contoh Penggunaan Value Stream Map

Pelanggan tidak mau tahu bahkan tidak mau membayar NVAT maupun BNVAT, namun pelanggan hanya mau membayar VAT. VAT ini adalah SLA yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Namun pada pelaksanaannya oleh penyedia produk/layanan unsur NVAT dan BNVAT juga dimasukkan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan SLA.

KESIMPULAN

Pelanggan tentunya memiliki harapan terhadap suatu produk/layanan, namun sebaliknya penyedia memiliki kewenangan yang terbatas dan memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan tersebut. Untuk itulah diperlukan SLA yang dapat menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak serta pada akhirnya diperoleh kesepakatan bersama.

Begitu juga dengan Pusdiklat Pajak, setiap Bidang/Bagian termasuk Widyaaiswara Pusdiklat Pajak yang dapat berperan sebagai pelanggan atau pun penyedia, tentunya juga memiliki harapan dan keterbatasan yang berbeda-beda. Maka SLA perlu segera dirumuskan, untuk menjadi acuan bersama dalam menghasilkan suatu produk/layanan.

PERBEDAAN SLA DAN OLA

Perbedaan antara Service Level Agreement (SLA) dan Perjanjian Tingkat Operasional (Operational Level Agreement / OLA) adalah apa yang secara keseluruhan oleh organisasi TI menjanjikan kepada pelanggan (SLA), dan apa yang diinginkan oleh kelompok fungsional TI satu sama lain (OLA).

Kalau OLA adalah kesepakatan antara berbagai departemen IS / IT dan Service Level Manager, sedangkan SLA adalah kesepakatan keseluruhan antara IS / IT dan departemen bisnis.

SLA dapat menyatakan bahwa TI akan memastikan bahwa peralatan komputer akan dipertahankan. Tentu pernyataan itu adalah generalisasi yang tidak bisa diukur, jadi mungkin pernyataan yang lebih baik adalah Tidak akan ada kurang dari 100 jam kerja yang hilang per tahun karena kurangnya pemeliharaan peralatan komputer.

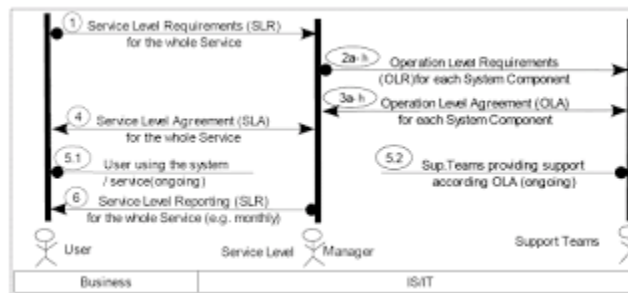
OLA perlu menyatakan segala hal yang dibutuhkan kelompok fungsional TI dalam hubungannya satu sama lain untuk mendukung SLA. Ini mencakup apa yang tim server akan lakukan untuk menambah server, apa tim desktop yang akan dilakukan untuk menambah sistem desktop, apa yang akan dilakukan oleh DBA untuk mengoptimalkan basis data dan lain-lain. Intinya adalah bahwa janji yang dibuat di SLA harus dapat diukur dan didukung sepenuhnya oleh OLA yang diandalkan SLA.

Alamat SLA Persyaratan Tingkat Bisnis, misalnya "Setelah kehilangan data, Aplikasi aktif dan berjalan dalam 6 Jam". Untuk bisnis itu tidak menarik, berapa jam yang dibutuhkan oleh tim yang berbeda, misalnya tim server untuk mengganti disk, tim cadangan untuk mengembalikan file dari tape ke disk, tim DBA untuk memulai dan memulihkan (roll forward) database dan Tim pendukung aplikasi untuk memulai aplikasi. Rincian ini harus didefinisikan dalam OLA yang Manajer Layanan

Tingkat perlu dinegosiasikan dan setuju dengan semua tim yang terlibat.

LANGKAH-LANGKAH DALAM MEMBANGUN DAN SLA DAN OLA SALING TERKAIT.

Jika Service Level Manager perlu menawarkan Business Service Agreement (SLA) untuk Layanan IS / IT-Service End-to-End, dia menandatangani SLA ini hanya setelah dia mengaturnya dalam IS / IT untuk setiap sistem atau komponen yang digunakan untuk menyediakan Layanan ini merupakan Perjanjian Tingkat Operasi (Operations Level Agreement / OLA) dengan tim atau departemen yang menyediakan.



Tampilan Bisnis (SLA-View)

(1) Bisnis (mewakili pengguna) memerlukan dari IS / IT - yang ditunjukkan oleh Service Level Manager (SLM) - satu kesepakatan tentang kuantitas dan kualitas layanan (tugas) yang disediakan oleh IS / IT pada tingkat sistem (layanan); Persyaratan dari bisnis tersebut dinyatakan dalam Service Level Requirements (SLR).

Kesepakatan yang dihasilkan adalah SLA (Service Level Agreement) (4)

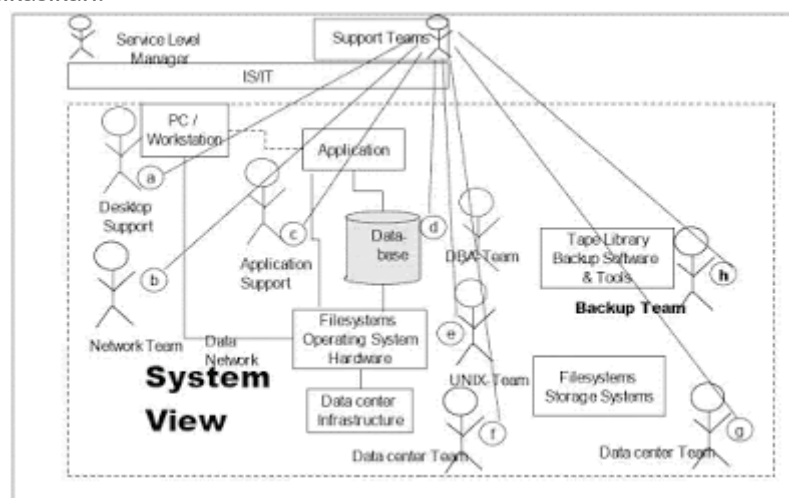
(6) Dokumen Pelaporan Tingkat Pelayanan jika Persyaratan Tingkat Layanan dipenuhi atau tidak. Tampilan TI-internal (OLA-View)

Karena ada banyak tim yang berbeda, melaporkan ke manajer yang berbeda, diminta untuk menyediakan layanan yang disepakati

(2a-h) Manajer Tingkat Layanan memecah Persyaratan Tingkat Layanan yang diminta oleh Bisnis pada tingkat sistem end-to-end ke Persyaratan Tingkat Operasi (OLAP) untuk setiap tim dan

(3a-3h) menetapkan semua tim yang dibutuhkan akan mengadakan Perjanjian Tingkat Operasi .

Keempat istilah "Perjanjian Tingkat Operasional", "Perjanjian Tingkat Operasional", "Perjanjian Tingkat Operasional" dan "Perjanjian Tingkat Organisasi" digunakan sama dengan literatur yang dipublikasikan.



Tentang OLA-Template

Kekuatan dan nilai utama template kami adalah konten khusus subjek . Mereka bukan template yang menyediakan struktur OLA generik, mereka benar-benar berisi konten spesifik tim yang spesifik. Masing-masing template kami berisi daftar lengkap layanan yang disediakan / tugas yang dilakukan oleh tim terkait dan metrik terkait bagaimana cara mengukurnya. Tip Penggunaan: Jika tim proyek tidak meminta (dan membayar) layanan tertentu (perpanjangan), penulis menyarankan untuk lebih mengecek kotak centang "NO" (terbaik dengan penjelasan) daripada menghapus yang dari perjanjian. Hal ini untuk menghindari diskusi tentang kami tidak sadar bahwa ini tidak termasuk yang biasanya dimulai setelah beberapa hal yang tidak menyenangkan terjadi. OLA adalah prasyarat penting bagi manajer tingkat layanan untuk menyetujui bisnis pada SLA (Service Level Agreement).

Cadangan SLA / OLA

Template ini mendukung Service Level Manager untuk membentuk OLA dengan Tim Cadangan, antara lain :

- Backup
- Penyimpanan
- Mengembalikan
- Pemulihan

Jika aspek internal Manajemen Tingkat Layanan tidak diperkenalkan hari ini, template ini mendukung Manajer TI proaktif untuk bersiap menghadapi langkah selanjutnya - yang akan datang dengan pasti - dengan merencanakan dan memperluas Katalog Layanan untuk Pencadangan dan Pemulihan dan Memperkenalkan dan mengukur indikator kinerja internal.

Selama perkiraan biaya, Manajer Proyek dapat dengan cepat mengidentifikasi jika layanan backup dan pemulihan dasar memadai atau proyeknya mungkin memerlukan beberapa layanan yang lebih maju (dan lebih mahal).

Database SLA / OLA Template ini mendukung antara lain :

Service Level Manager untuk membentuk OLA dengan DBA Team

DBA dalam merencanakan dan memperluas Katalog Layanan untuk layanan DBA dasar dan lanjutan serta memperkenalkan dan mengukur indikator kinerja internal

Manajer Proyek dalam mengidentifikasi (atau mengecualikan) kebutuhan akan layanan DBA tingkat lanjut (dan yang lebih mahal), sehingga memungkinkan perkiraan biaya yang lebih akurat

Definisi OLA

Perjanjian tingkat operasional (operational level agreement / OLA) adalah kontrak yang menentukan bagaimana berbagai kelompok TI dalam perusahaan berencana memberikan layanan atau rangkaian layanan. OLAs dirancang untuk mengatasi dan memecahkan masalah silo TI dengan menetapkan seperangkat kriteria tertentu dan menentukan rangkaian layanan TI tertentu yang masing-masing departemen bertanggung jawab. Perlu dicatat bahwa istilah Service Level Agreement ([SLA](#)) digunakan di banyak perusahaan saat membahas kesepakatan antara dua kelompok internal, namun menurut kerangka Teknologi Informasi Infrastruktur Informasi ([ITIL](#)) untuk praktik terbaik, jenis kontrak internal ini harus disebut Sebuah Perjanjian Tingkat Operasional.

Cara untuk menyusun OLA

1. Tentukan semua layanan TI yang bertanggung jawab dalam Katalog Layanan.
2. Sebagai CIO, terlibat dalam proses ini dengan memahami apa yang dibutuhkan masing-masing layanan.
3. Tentukan pemain kunci (tim jaringan, kelompok server, dll) dan tanggung jawab mereka.
4. Letakkan setiap harapan kelompok TI untuk memberikan setiap layanan.
5. Datang dengan rencana kontingensi untuk kejadian tak terduga.

Uji dan uji ulang OLAs, dan buat perubahan bila diperlukan. OLAs, seperti SLA, seharusnya tidak statis dan harus memiliki tanggal mulai, tengah dan akhir.

Perbedaan SLA dan OLA

Perbedaan antara Service Level Agreement (SLA) dan Perjanjian Tingkat Operasional (Operational Level Agreement / OLA) adalah apa yang secara keseluruhan oleh organisasi TI menjanjikan kepada pelanggan (SLA), dan apa yang diinginkan oleh kelompok fungsional TI satu sama lain (OLA).

SLA dapat menyatakan bahwa "TI akan memastikan bahwa peralatan komputer akan dipertahankan". Tentu pernyataan itu adalah generalisasi yang tidak bisa diukur, jadi mungkin pernyataan yang lebih baik adalah "Tidak akan ada kurang dari 100 jam kerja yang hilang per tahun karena kurangnya pemeliharaan peralatan komputer".

OLA perlu menyatakan segala hal yang dibutuhkan kelompok fungsional TI dalam hubungannya satu sama lain untuk mendukung SLA. Ini akan mencakup apa yang tim server akan lakukan untuk menambal server, apa tim desktop yang akan dilakukan untuk menambal sistem desktop, apa yang dilakukan oleh DBA untuk mengoptimalkan basis data, dll.

Idenya adalah bahwa janji yang dibuat di SLA harus dapat diukur dan didukung sepenuhnya oleh OLAs yang diandalkan SLA.

Contoh penerapan OLA

Misalnya, pengiriman dan dukungan email ke organisasi, layanan yang melibatkan berbagai kelompok TI, termasuk grup data center yang mengawasi server email, grup dukungan desktop yang menangani masalah klien dan grup jaringan yang mengelola jaringan. Layanan email berjalan OLA untuk layanan email akan mengidentifikasi kelompok-kelompok ini, menjelaskan tanggung jawab masing-masing dan menetapkan kerangka waktu untuk menyelesaikan berbagai masalah.

Yang terpenting, kata DiDio, sebuah OLA harus dirinci. Ini adalah rencana permainan yang sangat spesifik, sangat jelas dan sangat teknis, katanya.

Template OLA sederhana memecahkan masalah serius Ketika operasi help desk mulai menderita pada pertengahan tahun 2006, perselisihan antara kelompok TI menjadi umum di Dana Moneter Internasional yang berbasis di Washington, DC. Pada saat itu, pemberi pinjaman yang disponsori pemerintah meng-outsource tanggung jawab di satu tier-one help desk. Vendor tersebut diharapkan menangani mayoritas, hingga 80%, dari panggilan telepon bantuan - hal-hal sederhana seperti mengambil kata kunci yang hilang dan menyiapkan voicemail - dan hanya meneruskan masalah paling sulit ke departemen internal TI IMF.

Tetapi beberapa di departemen TI merasa bahwa agen outsourcing tersebut merujuk terlalu banyak masalah ke kantor pusat, mengabaikan tanggung jawabnya dan menyebabkan penundaan yang tidak dibutuhkan dalam waktu penyelesaian. Entah masalah itu nyata atau dirasakan, operasi meja bantuan perlu disederhanakan dan Manajer Layanan IMF Chris Edler memutuskan untuk menerapkan OLA adalah cara terbaik untuk melakukannya.

"Saya membuat template OLA yang benar-benar sederhana," kata Edler. "Pada dasarnya, siapa, bagaimana, kapan, di mana, bagaimana, Kami melewati setiap pertanyaan ini dan kami menentukan siapa pemainnya, jam operasi apa dari organisasinya, bagaimana dan pengobatan mana yang akan kami gunakan."

Edler, yang meninggalkan IMF awal tahun ini dan sekarang menjadi kepala sekolah praktik di Hewlett-Packard Co., mengatakan bahwa dia juga menetapkan perkiraan waktu resolusi, dan memasukkan "tombol keluar nol" di OLA yang ditentukan ketika sebuah isu telah sampai pada Buntu dan memang perlu eskalasi ke otoritas yang lebih tinggi, baik itu manajer TI atau bahkan CIO.

"Dalam proses menciptakan OLA, banyak cucian kotor terekspos. Banyak jari yang menunjuk, banyak pushback, jadi harus ada wasit," kata Edler. "Dan benar-benar, siapa wasit bagi organisasi individu? Ini adalah CIO atau seseorang yang ditunjuk oleh CIO."

Meskipun Edler meninggalkan IMF sesaat setelah menerapkan help desk OLA, dia berkata, "Apa yang dilakukannya lakukan adalah memulai dialog antara kelompok pendukung yang berbeda, yang memecahkan masalah secara dramatis."

Unsur manusia dan tantangan OLA lainnya

Yankee Group DiDio sepakat bahwa tantangan utama untuk menerapkan OLA adalah berurusan dengan kepribadian yang terlibat, dan terserah kepada CIO untuk mengatur nada. Setiap kelompok menganggap ini sebagai pemain yang paling penting, katanya, jadi CIO "harus semacam totaliter tentang hal itu" agar masing-masing kelompok membeli OLA. "Anda harus memberitahu orang-orang untuk memeriksa ego mereka di depan pintu." Lebih banyak tentang TI dan bisnis Relationship management merupakan bagian penting dari IT, keselarasan bisnis Pendekatan praktis untuk menerapkan praktik ITIL.

Contoh template OLA

DiDio juga merekomendasikan agar CIO "menguji, menguji dan menguji ulang" OLA mereka dan melakukan penyesuaian bila diperlukan. Dia menekankan bahwa OLA harus memiliki tanggal mulai, tengah dan akhir. "OLAs terbaik akan berkembang seiring dengan kebutuhan bisnis" dan teknologi yang terlibat, katanya.

Pada akhirnya, OLA yang sukses adalah strategi yang meningkatkan komunikasi antar kelompok TI, dengan jelas menjabarkan tanggung jawab dan harapan masing-masing kelompok, dan menghasilkan keberhasilan pengiriman layanan TI. Merancang dan menerapkan OLA "memakan waktu, ini menantang," kata DiDio, "tapi jika Anda menjalani latihan ini, sangat membantu."

ITSM dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan.
2. memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan.
3. memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan.
4. sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan.
5. memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab, dan akuntabilitas.
6. sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan.
7. sebagai *control* bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya.

Contohnya layanan internet yang memberikan SLA antara 98% uptime per bulan, dengan 2% downtime yang dianggap wajar.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement ini hanya berlaku antar PT Beon Intermedia untuk selanjutnya disebut "BEON" dengan customer PT Beon Intermedia, untuk selanjutnya disebut "BEONERS". Adapun aturan layanan yang digunakan sesuai dengan yang telah dituliskan disini.

Pasal 1

Jaminan Uang Kembali

BEON memberikan jaminan uang kembali sesuai Aturan Layanan apabila dalam waktu 60 hari BEON tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan pesanan. BEON tidak dapat memberikan jaminan tersebut apabila tagihan untuk bulan berikutnya sudah tercetak, maupun BEONERS sudah menggunakan bandwidth lebih dari 20GB selama periode jaminan dan terjadi pelanggaran yang tercantum dalam Aturan Layanan. Pelanggaran atas Aturan Layanan membatalkan jaminan uang kembali. BEON tidak dapat memberikan jaminan uang kembali apabila Beoners sudah pernah mendapatkan jaminan uang kembali.

Pasal 2

Jaminan Network Uptime 99,9% dan Server Uptime 99%

BEON memberikan jaminan 99.9% network dan server uptime 99%. Khusus untuk VPS dan dedicated server, BEON memberikan jaminan khusus di network uptime. BEON tidak akan memberikan jaminan apabila server malfunction, attack, flooding, hacker, server reboot, preventive maintenance, server upgrade dan hal-hal yang termasuk dalam force majeure.

Pasal 3

Jaminan Kompensasi

BEON memberikan jaminan kompensasi jika batas toleransi masa downtime sesuai dengan SLA tidak terpenuhi. Adapun batas toleransi dari downtime kompensasi di berikan dalam bentuk deposit. Biaya penggantian tidak terpenuhinya SLA dari BEON diperhitungkan sebagai berikut :

1. 2 (dua) x biaya layanan terkait per-hari x jumlah masa downtime
2. Penghitungan 1 (satu) masa downtime = 2 - 24 jam masa downtime diluar jaminan uptime sesuai SLA dan sesuai

Pasal 4

Jaminan Keamanan Data

BEON memberikan jaminan keamanan pada server. Termasuk data file web, database dan email sepanjang resiko terhadap keamanan data tersebut tidak ditimbulkan oleh BEONERS sendiri. Kelalaian BEONERS tersebut diantaranya tersebut dibawah ini.

- Pencurian otorisasi akses (hosting account dan seluruh fasilitas di dalamnya, CPANEL, e-mail, dan billing) akibat ketidakamanan komputer BEONERS. Ketidakamanan komputer BEONERS meliputi adanya worm, virus, keylogger, atau karena BEONERS mengakses dari komputer publik
- Memiliki file atau direktori dengan permission all read write (mode 777) pada account hostingnya
- Memiliki konten / script / plugin / aplikasi diluar layanan BEON yang beresiko tinggi atau secara umum telah diketahui sebagai bug

Diluar biaya penggantian yang ada, BEONERS menyatakan setuju membebaskan BEON dari segala tuntutan akibat kerugian yang dialami oleh BEONERS baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap tidak dipenuhinya SLA. Penggantian tidak terpenuhinya SLA bersifat "by request" dimana BEON akan memberikan

ganti rugi sesuai dengan Aturan Layanan jika dan hanya jika BEONERS mengirimkan surat permohonan penggantian melalui Member Area.

BEON berhak untuk menambahkan / mengubah / mengurangi isi dari SLA dan TOS. BEON akan memberitakan perubahan aturan yang berlaku di BEON di Website BEON khususnya yang terkait dengan Penghentian Berlangganan, Biaya Berlangganan, atau perubahan mayor. Pelanggan wajib memerhatikan aturan yang berlaku di BEON dalam periode tertentu untuk memastikan bahwa pelanggan tetap mengupdate informasi dari BEON. Permintaan secara khusus oleh Pelanggan mengenai perubahan apapun dari isi SLA, Harus dilakukan secara tertulis kepada BEON dan akan melalui proses review terlebih dahulu namun tidak menjamin apakah akan disetujui atau tidak disetujui.

Terms of Service (ToS)

Aturan Layanan ini dibuat oleh PT Beon Intermedia, untuk selanjutnya disebut "BEON" dan berlaku bagi semua costumer PT Beon Intermedia, untuk selanjutnya disebut "BEONERS".

Pasal 1

Aktivasi Layanan

Ayat 1 Tentang Kelengkapan Data Pendaftaran

BEONERS wajib mengisikan data yang valid pada setiap form yang disediakan saat pendaftaran layanan. Data nama yang diisikan HARUS sama dengan nama pemilik rekening yang digunakan saat pembayaran. BEON berhak untuk tidak melakukan aktivasi jika nama customer berbeda dengan nama pemilik rekening pembayaran atau data yang diisikan pada form pemesanan terbukti tidak valid.

Ayat 2 Tentang Tata Cara Pembayaran

1. Setiap biaya layanan Kami dikenakan PPN 10% .
2. Faktur pajak (e-faktur) diterbitkan jika permintaan faktur direquest pada bulan yang sama dengan pembayaran tagihan.
3. Faktur pajak (e-faktur) akan diterbitkan jika ada request dari pelanggan melalui form pada member area dan bila pelanggan merequest faktur fisik maka biaya pengiriman ditanggung oleh pelanggan.
4. Faktur pajak (e-faktur) akan diterbitkan di member area H+1 pada hari kerja setelah pembayaran diterima dengan valid.
5. Pembayaran juga dapat melalui kartu kredit, yang mana dilakukan melalui payment gateway pihak ketiga. Keputusan persetujuan, penangguhan maupun penolakan pembayaran bergantung pada kebijakan payment gateway.
6. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - Pembayaran langsung di kantor resmi BEON yang berlokasi di Jl. MT Haryono 1A Blok C No. 4, Malang.
 - Transfer ke nomor rekening yang tertera di halaman konfirmasi pembayaran.
 - Pembayaran melalui kanal pembayaran lain yang tersedia di halaman pemesanan layanan.
7. Pembayaran harus sesuai nominal order yang tertera pada invoice setelah dikenakan pajak. Jika kemudian ditemukan BEONERS tidak melakukan pembayaran sesuai invoice dan pembayaran tersebut terbaca oleh sistem sebagai pembayaran invoice customer lain, maka BEON BERHAKEK untuk TIDAK MEMBERIKAN ganti rugi dalam bentuk apapun.

Khusus pembayaran dengan cara transfer antar rekening, pembayaran akan dianggap sah jika BEONERS telah melakukan konfirmasi pembayaran melalui halaman website yang telah disediakan. Apabila dalam 24 jam ternyata BEONERS belum menerima email tanda terima pembayaran, maka BEONERS harus segera

menghubungi BEON untuk melakukan klarifikasi ulang terhadap pembayaran yang telah dilakukan. BEON tidak bertanggungjawab terhadap pembayaran yang tidak melalui proses konfirmasi.

Ayat 3 Tentang Jangka Waktu Aktivasi Layanan

BEON akan melakukan aktivasi layanan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari setelah menerima pembayaran yang valid dan telah dapat dipastikan masuk ke dalam mutasi rekening mengingat Bank memiliki jam offline sehingga mutasi pembayaran baru terupdate setelah jam pelayanan Bank online kembali. Proses aktivasi layanan juga sesuai dengan ketentuan yang telah di Pasal 1 Ayat 1.

Ayat 4 Tentang Perubahan Data Kepemilikan

BEON hanya akan melakukan perubahan data BEONERS apabila mendapatkan permintaan dari email yang terdaftar di member area dengan disertakan identitas customer yang sama seperti dengan yang terdaftar di member area.

Ayat 5 Tentang Masa Berlaku Layanan

Masa berlaku layanan sesuai dengan jangka waktu yang dipilih pada waktu pembayaran. BEON akan mengirimkan tagihan pada email kontak yang terdaftar pada sistem 7 (tujuh) hari sebelum tagihan jatuh tempo. Domain yang melewati masa aktif secara otomatis akan di-redirect pada halaman suspend page, dimana untuk dapat diakses kembali butuh waktu antara 6 (enam) sampai 48 (empat puluh delapan) jam. Layanan yang habis masa berlakunya akan dikenakan penghentian layanan sementara (suspend) 7 (tujuh) hari setelah jatuh tempo pembayaran dan akan berlaku penghentian permanen dalam 14 (empat belas) hari setelah jatuh tempo. Layanan yang telah dibatalkan layanannya karena keterlambatan pembayaran tidak dapat diaktifkan kembali. Konsekuensi - konsekuensi yang timbul akibat hal tersebut seperti domain expire / hilang, layanan ter-suspend, timbulnya biaya re-aktivasi, dan konsekuensi lain sepenuhnya menjadi tanggung jawab BEONERS.

Ayat 6 Tentang Upgrade & Downgrade

BEONERS dapat melakukan upgrade kapanpun selama paket yang digunakan masih aktif. Adapun perhitungan biaya upgrade adalah sebagai berikut:

TB: Total biaya yang dibayar pada awal berlangganan paket lama

LB: Lama berlangganan layanan lama

TBH: Total biaya harian dari paket lama

$$\text{TBH} = \text{TB} / \text{LB}$$

BT: Biaya total layanan baru

BTH: Total biaya harian layanan baru

$$\text{BTH} = \text{BT} / \text{LB}$$

BP: Biaya pengurang

LP: Lama pemakaian layanan lama

$$\text{BP} = \text{TB} - (\text{TBH} * \text{LP})$$

$$\text{Biaya Upgrade} = (\text{BTH} * \text{Sisa hari pemakaian}) - \text{BP}$$

BEON dapat melakukan downgrade, namun downgrade hanya bisa dilakukan dengan membeli layanan baru tanpa mendapat biaya pengurangan dalam bentuk apapun.

Bagi Beoners yang ingin mengganti domain pada hosting, dikenakan biaya pergantian Rp 20.000 (belum termasuk PPN) dan biaya registrasi domain baru sesuai dengan harga yang tertera pada website.

Ayat 7 Tentang Bantuan Layanan

Jagoan Hosting Indonesia akan memberikan bantuan layanan support kepada Pelanggan setia Jagoan Hosting Indonesia melalui tiket 7x24

Adapun beberapa bantuan yang tidak termasuk ke dalam bantuan support, diantaranya :

- Update script website termasuk update htaccess, instalasi plugin, themes dan kegiatan lain yang berkaitan dengan CMS
- Memperbaiki error script atau karena file hilang pada website
- Update versi PHP
- Setting child nameserver VPS dan setting DNS
- Instalasi script pada VPS
- Instalasi software VPS yang tidak direkomendasikan cPanel
- Management pada VPS diantaranya meliputi management disk, pengecekan error, management back up dll
- Setting DNS terkait email

Pasal 2

Jenis Layanan & Aturan Penggunaan

Ayat 1 Tentang Layanan Unlimited Hosting Indonesia

Paket Unlimited Hosting Indonesia adalah paket shared hosting dimana BEON tidak menghitung penggunaan disk space dan data transfer (Bandwidth) pada paket Unlimited Hosting Indonesia BEONERS. Adapun fitur-fitur yang didapatkan oleh BEONERS adalah sesuai dengan apa yang tertulis di halaman paket Unlimited Hosting Indonesia.

Ayat 2 Tentang Konten yang Diperbolehkan di Layanan Unlimited Hosting Indonesia

Setiap konten yang ada pada server Beon tidak boleh melanggar peraturan dan perundangan yang berlaku. Beon menyediakan layanan sewa layanan dan tidak bertanggung jawab atas setiap konten yang terdapat didalamnya, oleh karena itu terlepas dari segala bentuk tuntutan hukum yang berlaku atas konten pribadi Beoners jika terbukti terjadi pelanggaran dalam bentuk apapun. Adapun Beon memberlakukan ketentuan penyiaran konten yang tidak diperbolehkan ada, yaitu:

- IRC Scripts / Bots
- Proxy Scripts / Anonymizers
- AutoSurf / PTC / PTS / PPC sites
- IP Scanners
- Bruteforce Programs / Scripts / Applications
- Mail Bombers / Spam Scripts
- Banner-Ad services (commercial banner ad rotation)
- File Dump / Mirror Scripts / File Sharing
- Streaming Audio / Video komersial
- Storage / Media Penyimpanan
- Surat Wasiat / Obligasi
- High-Yield Interest Programs (HYIP) atau Situs Sejenis
- Situs Investasi (FOREX, Exchange, Second Life/Linden Exchange, Ponzi, MLM / Pyramid Scheme)
- MUDs / RPGs / PBBGs
- Situs tentang Hacker / archives / programs
- Sites promoting illegal activities
- Bank Debentures / Bank Debenture Trading Programs
- Website Palsu / Penipuan (Termasuk, tapi tak terbatas pada situs yang terdaftar di aa419.org & escrow-fraud.com)
- Push Button Mail Scripts
- Tell A Friend Scripts
- Anonymous / Bulk SMS Gateways
- Bitcoin Miners

- PayDay Loan Sites (termasuk didalamnya situs yang berhubungan dengan PayDay loans, PayDay loan affiliate programs, etc)
- Menyediakan layanan gratis (iklan gratis, email gratis,dll)
- Melanggar ketentuan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.
- Crawl Script.
- Menggunakan hosting sebagai media penyimpanan jangka panjang. Misalnya digunakan untuk melakukan arsip dokumen, email, musik, video, atau media lainnya

Ayat 3 Tentang Penggunaan Resource Layanan Unlimited Hosting Indonesia

Paket Unlimited Hosting Indonesia merupakan paket shared hosting. Oleh karena itu, untuk menjaga kenyamanan penggunaan layanan seluruh BEONERS, perlu adanya ketentuan penggunaan yang mana telah diatur sebagai berikut:

- Menggunakan 25% atau lebih dari sumber daya sistem selama lebih dari 90 detik. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan masalah tersebut, misalnya : script CGI, FTP, PHP, HTTP, dll.
- Menjalankan sendiri proses pada server tanpa pengawasan. Hal ini termasuk semua daemon , seperti IRCD.
- Menjalankan semua jenis web spider atau indexer (termasuk Google Cash / AdSpy).
- Menjalankan software yang terhubung dengan jaringan IRC (Internet Relay Chat).
- Menjalankan aplikasi atau pelacak untuk bit torrent. BEONERS hanya dapat menyediakan link ke website resmi torrents, tetapi tidak diperkenankan menjadi host atau menyimpannya sendiri pada server BEON.
- Berpartisipasi / terkoneksi dengan kegiatan file sharing / peer-to-peer.
- Menjalankan server game seperti counter-strike , half-life , battlefield1942 , dll.
- Menjalankan cron jobs (program otomatis pada server) dengan interval kurang dari 15 menit.
- Menggunakan hosting untuk membuat layanan gratis kepada publik.
- Mengeksekusi perintah (query) MySQL lebih dari 15 detik. Untuk itu disarankan untuk meng-index dengan tepat setiap table pada database.
- Bila menggunakan fungsi include pada PHP untuk memanggil file pada direktori lokal, sebaiknya langsung memanggil nama file, jangan menggunakan URL lengkap (absolute path). contoh, jangan menggunakan include ("http://yourdomain.com/include.php") cukup gunakan include ("include.php") untuk mempercepat proses intruksi yang dilakukan.
- Untuk membantu mengurangi penggunaan sumberdaya server, jangan memaksa kode html (client side code) untuk menangani perintah server (server side code) (seperti php dan.shtml).
- Gunakan protokol https hanya bila diperlukan, hal tersebut dikarenakan meng-enkripsi dan men-dekripsi komunikasi akan memberatkan kerja dari CPU daripada komunikasi tanpa enkripsi.
- Menjalankan video dan audio streaming.
- Menggunakan CMS outdated yang berpotensi menimbulkan celah keamanan pada server. BEON berhak untuk melakukan update versi CMS guna keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan.
- Menggunakan versi PHP yang outdated dan sudah melewati masa life-support dari PHP.net sehingga berpotensi menimbulkan celah keamanan pada server

Ayat 4 Tentang Jumlah File pada Server (inode) Layanan Unlimited Hosting Indonesia

Penggunaan lebih dari 250.000 inode pada setiap account secara bersamaan berpotensi menyebabkan penurunan performa server. Jika ditemukan yang melebihi batas inode 100.000 secara otomatis akan dihapus dari sistem back-up BEON untuk menghindari batas penggunaan sumber daya server, namun database masih akan dibiarkan saja berjalan. Setiap file (halaman web , file gambar , email , dll) pada account BEONERS akan dihitung 1 inode. Akun yang melebihi batas inode akan langsung dikenakan penghentian sementara (suspend), namun untuk akun yang terus-menerus membuat dan menghapus file secara teratur, meskipun memiliki ratusan ribu file dan tidak menyebabkan kerusakan sistem tidak akan dikenakan penghentian sementara (suspend). Penyebab utama dari inode yang berlebihan bisa disebabkan oleh pengguna meninggalkan alamat catchall mereka diaktifkan, tetapi tidak pernah memeriksa inbox mereka. Seiring waktu, puluhan ribu pesan (atau lebih) akan terus bertambah, akhirnya mendorong account inode kita melewati batas.

Ayat 5 Tentang Layanan VPS Indonesia

Paket VPS Indonesia adalah VPS Indonesia Anda telah menggunakan teknologi Parallels Cloud Server. Adapun fitur-fitur yang didapatkan oleh BEONERS adalah sesuai dengan apa yang tertulis di halaman paket VPS Indonesia.

Ayat 6 Tentang Konten yang Diperbolehkan di Layanan VPS Indonesia

Setiap konten yang ada pada server BEON tidak boleh melanggar peraturan dan perundangan yang berlaku di Negara Indonesia. BEON menyediakan layanan sewa layanan dan tidak bertanggung jawab atas setiap konten yang terdapat didalamnya, oleh karena itu terlepas dari segala bentuk tuntutan hukum yang berlaku atas konten pribadi BEONERS jika terbukti terjadi pelanggaran dalam bentuk apapun. Adapun BEON memberlakukan ketentuan penyiaran konten yang tidak diperbolehkan ada di VPS Indonesia BEON, yaitu:

- Menggunakan 25% atau lebih dari sumber daya sistem selama lebih dari 90 detik. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan masalah tersebut, misalnya : script CGI, FTP, PHP, HTTP, dll.
- Menjalankan cron jobs (program otomatis pada server) dengan interval kurang dari 15 menit.
- Menjalankan semua jenis web spider atau indexer (termasuk Google Cash / AdSpy).
- Menjalankan software yang terhubung dengan jaringan IRC (Internet Relay Chat).
- Menjalankan aplikasi atau pelacak untuk bit torrent. BEONERS hanya dapat menyediakan link ke website resmi torrents, tetapi tidak diperkenankan menjadi host atau menyimpannya sendiri pada server BEON.
- Berpartisipasi / terkoneksi dengan kegiatan file sharing / peer-to-peer.
- Mengeksekusi perintah (query) MySQL lebih dari 15 detik. Untuk itu disarankan untuk meng-index dengan tepat setiap table pada database.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai video dan audio streaming.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai server game seperti counter-strike , half-life , battlefield1942 , dll.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai server download.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai VPN dan tunneling.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai email bomber / marketing server.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON untuk mengirimkan email spam.
- Menggunakan server VPS Indonesia BEON sebagai file-sharing/aktivitas peer-to-peer.
- Abuse server.
- Menyediakan ilegal content sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.
- Pelanggaran HAKI.
- Penghinaan terhadap individu / organisasi lain.
- Menjual barang tiruan/bajakan/palsu atau menjual barang dengan merk palsu.
- Crawl Script.
- Menjalankan script Bitcoin Miners

Ayat 7 Tentang Layanan Email Hosting Indonesia

Paket Email Hosting Indonesia adalah Paket mail hosting dari BEON, diperuntukkan bagi Anda atau perusahaan yang aktif menggunakan email dengan domain sendiri untuk sarana komunikasi dengan kapasitas 25 GB / akun dan fitur webmail yang jauh lebih baik daripada webmail default dari cPanel. Adapun fitur-fitur yang didapatkan oleh BEONERS adalah sesuai dengan apa yang tertulis di halaman paket Email Hosting Indonesia.

Ayat 8 Tentang Konten yang Diperbolehkan di Email Hosting Indonesia

Setiap penggunaan layanan email hosting BEON tidak boleh melanggar peraturan dan perundangan yang berlaku di Negara Indonesia. BEON menyediakan layanan sewa layanan dan tidak bertanggung jawab atas setiap konten yang terdapat didalamnya, oleh karena itu terlepas dari segala bentuk tuntutan hukum yang berlaku atas konten pribadi BEONERS jika terbukti terjadi pelanggaran dalam bentuk apapun. Adapun BEON memberlakukan ketentuan penggunaan yang tidak diperbolehkan ada di Email Hosting Indonesia BEON, yaitu:

- Menggunakan server Email BEON sebagai email bomber / marketing server.
- Menggunakan server Email BEON untuk mengirimkan email spam.
- Menyediakan ilegal content sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.
- Pelanggaran HAKI.
- Penghinaan terhadap individu / organisasi lain.

Ayat 9 Tentang Pelanggaran Konten Layanan BEON

Setiap pelanggaran penayangan konten sesuai pada Pasal 2 Ayat 2 akan dikenakan penghentian layanan sementara (suspend) yang disertai dengan email pemberitahuan sampai BEONERS melakukan penggantian konten yang

ditayangkan. Jika dalam kurun waktu 15 hari sejak email pertama dikirimkan BEONERS belum melakukan penggantian, maka akan dilakukan penghentian permanen tanpa ada ganti rugi dalam bentuk apapun.

Ayat 10 Tentang Layanan Wordpress Hosting Indonesia

Paket Wordpress Hosting Indonesia adalah layanan hosting pertama di Indonesia yang benar – benar dikhususkan untuk pengguna Wordpress. BEON menyediakan layanan Wordpress Hosting Indonesia sesuai dengan kebutuhan masing - masing pengguna Wordpress. Adapun fitur yang akan didapatkan oleh Beoners sudah tercantum di halaman paket Wordpress Hosting Indonesia.

Ayat 11 Tentang Larangan dan Ketentuan Penggunaan Wordpress Hosting Indonesia

Setiap konten dan penggunaan Wordpress Hosting Indonesia di BEON tidak boleh melanggar peraturan dan perundangan yang sudah berlaku. Beon menyediakan sewa layanan dan tidak bertanggung jawab atas setiap konten yang terdapat didalamnya, oleh karena itu terlepas dari segala bentuk tuntutan hukum yang berlaku atas konten pribadi Beoners jika terbukti terjadi pelanggaran dalam bentuk apapun. Karena layanan wordpress hosting adalah shared hosting, maka aturan layanan paket shared hosting juga berlaku dalam aturan layanan Wordpress Hosting.

Adapun bentuk larangan dan ketentuan penggunaan Wordpress Hosting Indonesia, yaitu:

1. BEON berhak melakukan penambahan, update hingga disable plugin/themes pada Wordpress yang digunakan oleh BEONERS.
2. BEONERS atau user tidak diperbolehkan menambahkan Third Party Software (selain plugin Wordpress) pada Wordpress.
3. BEON tidak bertanggungjawab terhadap penyalahgunaan atau transaksi terkait dengan content, penggunaan plugin atau themes berbayar yang terjadi antara pihak kedua dengan pihak ketiga.
4. BEONERS disarankan menggunakan CDN yang disediakan oleh BEON agar data analytics Wordpress bisa terupdate dengan baik.
5. Setiap Wordpress BEONERS akan menerima update secara berkala, baik untuk plugin, themes & engine, sesuai dengan update terbaru dari Wordpress.org.
6. BEON tidak menjamin semua plugin maupun themes yang terpasang akan bekerja dengan baik. Karena beberapa plugin/themes membutuhkan konfigurasi server dan versi Wordpress yang lebih spesifik.
7. BEON menerapkan sistem pembayaran atau tagihan paket Hosting Wordpress secara Pro-RATA yang ditetapkan pada tanggal 1 setiap bulannya.
8. Setiap kelebihan jumlah visitor tiap bulan akan dikenakan biaya sebesar Rp. 250.000 per 10.000 visitor. Jika kelebihan visitor masih dibawah 10.000, tidak akan dikenakan biaya apapun kepada BEONERS. Tagihan kelebihan visitor akan ditagihkan bersamaan dengan dikeluarkan tagihan untuk bulan berjalan.

Ayat 12 Tentang Over Space

Penggunaan space hosting tidak boleh melebihi batas default paket space hosting yang terdaftar. Notifikasi suspend akan dikirimkan lima hari dari action suspend jika space hosting masih melebihi batas kuota.

Ayat 13 Layanan Bantuan

BEONERS dengan keluhan teknis dapat menghubungi tim teknis Beon dengan mengirimkan email atau tiket ke care@beon.co.id. Hanya layanan tertentu dengan fasilitas Feedback Call Service yang tersebut dalam paket hosting website, bisa menghubungi tim teknis melalui jalur telepon juga.

Ayat 14 Tentang Layanan Dedicated Hosting Indonesia

Paket Dedicated Hosting Indonesia adalah paket hosting dengan maksimal 10 pengguna dalam 1 server untuk paket ARAMON dan BARBERA serta 1 pengguna dalam 1 server untuk paket CORVINA dan DOMINA. Adapun fitur yang didapatkan oleh beoners sudah tercantum di halaman paket Dedicated Hosting Indonesia.

Ayat 15 Tentang Larangan dan Ketentuan Penggunaan Dedicated Hosting Indonesia

Setiap konten dan penggunaan Dedicated hosting Indonesia di BEON tidak boleh melanggar peraturan dan perundangan yang sudah berlaku. BEON menyediakan layanan sewa layanan dan tidak bertanggung jawab atas setiap konten yang terdapat didalamnya, oleh karena itu terlepas dari segala bentuk tuntutan hukum yang berlaku atas konten pribadi BEONERS jika terbukti terjadi pelanggaran dalam bentuk apapun. Adapun ketentuan dan larangan penggunaan Dedicated Hosting Indonesia, yaitu:

- Dedicated Hosting Indonesia tidak diperbolehkan untuk lebih dari 1 website didalamnya.
- Hal-hal mengenai pemindahan data dari penyedia layanan hosting luar ke BEON bisa dibantu oleh BEON TANPA dikenakan biaya apapun selama pengelolaan hosting sebelumnya menggunakan cPanel.
- Menggunakan layanan Dedicated Hosting Indonesia sebagai video dan audio streaming.
- Menggunakan layanan Dedicated Hosting Indonesia sebagai server game..
- Menggunakan layanan Dedicated Hosting Indonesia sebagai server download.
- Menggunakan layanan Dedicated Hosting Indonesia untuk mengirimkan email spam.
- Menggunakan layanan Dedicated Hosting Indonesia sebagai file-sharing/aktifitas peer-to-peer.
- Menyediakan ilegal content sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- Pelanggaran HAKI.
- Menjual barang tiruan/bajakan/palsu atau menjual barang dengan merk palsu.
- Penghinaan terhadap individu/organisasi lain.

Ayat 16 Tentang Layanan Domain

BEON bekerjasama dengan pihak ketiga untuk menyediakan layanan domain bagi BEONERS. Semua domain yang dibeli di BEON bersifat FULL CONTROL. BEONERS berhak untuk mendapatkan kontrol atas domain yang dibelinya. Untuk BEONERS yang hanya memiliki layanan domain saja di BEON, jika membutuhkan perubahan NS domain bisa dengan cara menghubungi BEON melalui email ke care@beon.co.id atau melalui open tiket dari member area BEON dengan menyampaikan alasan perubahan NS dan menginformasikan NS yang ingin digunakan. Hal tersebut untuk mendukung program pemerintah dalam menciptakan konten positif di Internet. BEON berhak menolak bantuan pendaftaran domain yang terindikasi melakukan fraud sampai dengan kami menerima bukti yang bisa dipertanggungjawabkan.

Apabila BEONERS membeli domain saat masa promo domain dimana promo tersebut memiliki aturan tersendiri yang sudah disebutkan dalam aturan & ketentuan promo, maka BEONERS juga terikat dengan aturan & ketentuan promo yang BEONERS ikuti.

Pasal 3 **Perpanjangan Layanan**

Ayat 1 Tentang Tata Cara Perpanjangan Layanan

Biaya Layanan yang akan dibayar oleh BEONERS sesuai dengan jumlah yang telah disepakati BEONERS dengan BEON sesuai dengan formulir pendaftaran yang telah diisi saat awal pemesanan layanan. Sistem pembayaran mengacu pada Pasal 1 Ayat 2 aturan layanan ini. BEONERS wajib melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Apabila dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal jatuh tempo pembayaran yang tertera pada tagihan BEONERS belum melakukan pembayaran, maka akan dilakukan penghentian layanan permanen tanpa pemberitahuan lebih lanjut. Saat ini BEON mengirim tagihan hanya melalui email, jika tagihan tidak sampai atau tidak terbaca oleh BEONERS, misalnya karena (namun tidak terbatas pada) mailbox BEONERS penuh, email BEONERS sudah tidak aktif lagi, maka BEON tidak bertanggung jawab dan ini tidak menghapuskan kewajiban BEONERS untuk membayar tagihannya.

Ayat 2 Tentang Penghentian Layanan

Pembatalan layanan yang dipergunakan BEONERS di BEON adalah layanan otomatis, BEON memerlukan permohonan untuk pembatalan melalui Surat Permohonan Tertulis melalui Support Ticket di Portal Member area BEON, Paling Lambat 8 Hari sebelum layanan Berakhir berlanggan, Jika tidak melakukan permohonan tertulis ini, maka BEONERS akan dikenakan biaya berlangganan penuh sesuai dengan layanan yang disewa dan

Pelanggan. Seluruh data BEONERS dari layanan yang telah dihentikan sewanya akan diterminasi untuk keamanan dan alasan privasi, terkecuali diperlukan untuk tindakan Hukum.

Pasal 4

Back-Up & Restore Data

Ayat 1 Tentang Ketentuan Back-Up Data

BEON memberikan backup-data mingguan cpanel secara gratis dan bersifat sebagai bantuan insidental. Batas kuota back-up yang disediakan adalah 10GB. BEONERS dapat meminta file backup tersebut melalui permintaan tiket member. Khusus pengguna space di atas 10GB atau jumlah Inode lebih dari 100.000 serta untuk VPS, backup merupakan tanggungjawab dari pelanggan. BEON tidak bertanggungjawab untuk melakukan backup data. BEON hanya membantu backup secara insidental. Pelanggan Espresso diwajibkan melakukan back up data secara proaktif.

Ayat 2 Tentang Ketentuan Restore Data

Restore data hanya berlaku untuk domain yang didaftarkan, bagi BEONERS yang menginginkan restore addon / subdomain, BEON akan melakukan restore secara keseluruhan data yang masih tersimpan dalam backup database Beon sesuai domain utamanya. Restore data yang disebabkan oleh Terminasi karena terlambat bayar perpanjangan akan dikenakan biaya 500.000 kecuali untuk paket Dedicated Hosting. Restore data VPS yang bertujuan untuk roll back data sebelumnya dikenakan biaya 200.000 selama file backup masih tersedia. BEON tidak dapat membantu untuk merestore data email Espresso yang sudah terminated.

Pasal 5

Jaminan Uptime

Ayat 1 Jaminan Uptime

BEON memberikan jaminan 99,9% network dan service uptime server hosting unlimited dan 99,9% network dan service uptime server hosting indonesia dan VPS Indonesia. Jaminan tidak berlaku pada server malfunction, attack, hacker, flooding, server reboot, preventive maintenance dan server upgrade

Ayat 2 Jaminan Keamanan System

BEON memberikan jaminan keamanan pada system server. Termasuk data file web, database dan email sepanjang resiko terhadap keamanan data tersebut tidak ditimbulkan oleh Beoners sendiri. Kelalaian Beoners tersebut diantaranya tersebut dibawah ini :

- Pencurian otorisasi akses (hosting account dan seluruh fasilitas di dalamnya, CPANEL, e-mail, dan billing) akibat ketidak-amanan komputer Beoners. Ketidak-amanan computer Beoners meliputi adanya worm, virus, keylogger, atau karena Beoners mengakses dari komputer publik.
- Memiliki file atau direktori dengan permission all read write (mode 777).
- Memiliki script yang beresiko tinggi terhadap keamanan data atau secara umum telah diketahui sebagai bug BEON berhak untuk melakukan compress file apabila file tersebut terindikasi script yang membahayakan stabilitas server (script spam, flooding, dan crawl, serta script lain yang membuat load cpu/memory tinggi).

Ayat 3 Klaim atas kegagalan Jaminan

Klaim atas kegagalan jaminan di atas dapat di klaim dalam waktu maksimal 7 hari setelah terjadinya gangguan. Klaim kegagalan uptime server dan uptime network harus disertai bukti hasil traceroute ke arah domain BEONERS dalam waktu terjadinya gangguan dan akan dilakukan crosscheck dengan data milik BEON. Klaim akan ditolak apabila terjadinya kegagalan atas Jaminan Uptime Konektivitas Internet disebabkan oleh pihak lain yang berada di luar tanggung jawab BEON dan tidak terbatas didalamnya :

- Gangguan konektivitas internet pada ISP BEONERS.

- Gangguan konektivitas internet yang terjadi pada salah satu route yang menjadi jalur konektivitas dari BEONERS ke server BEON.
- Gangguan yang disebabkan oleh force majeure.
- Gangguan yang disebabkan oleh adanya gangguan yang ditimbulkan oleh pihak lain.

Apabila gangguan pada uptime server yang diklaim oleh BEONERS sesuai dengan data milik BEON, maka untuk perhitungan biaya yang diberikan sebagai berikut :

- 2 (dua) x biaya layanan terkait per-hari x jumlah masa downtime
- Penghitungan 1 (satu) masa downtime = 2 - 24 jam masa downtime diluar jaminan uptime sesuai SLA dan sesuai laporan downtime dari support

Klaim kegagalan jaminan otomatis akan batal apabila :

- Layanan yang dipergunakan oleh BEONERS dinyatakan melanggar Aturan Layanan.
- Layanan yang dipergunakan oleh BEONERS dalam masa penghentian sementara atau dikenakan penghentian permanen.

Klaim kegagalan layanan hanya berlaku untuk layanan hosting dan VPS. Sedangkan layanan yang berhubungan dengan pihak ketiga seperti layanan registrasi nama domain dan layanan managed DNS dan domain forwarding yang bersifat gratis tidak dapat di klaim saat terjadi kegagalan layanan. Bagaimanapun juga BEON akan berusaha sebaik-baiknya untuk menyampaikan masalah ini kepada pihak ketiga yang terkait.

Pasal 6

Garansi Uang Kembali

Ayat 1 Tentang Tata Cara Klaim Jaminan

BEON memberikan Garansi uang kembali selama 60 hari. Adapun prosedur klaimnya adalah sebagai berikut:

- BEONERS mengirimkan tiket dengan subject "Klaim Moneyback Guarantee".
- BEON akan mengirimkan letter agreement bagi BEONERS.
- BEONERS menyetujui letter agreement.
- BEON akan melakukan moneyback guarantee 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari setelah menerima persetujuan letter agreement dan menghentikan layanan.

Ayat 2 Tentang Hal-Hal yang Membatalkan Jaminan

Garansi uang kembali tidak berlaku apabila :

- BEONERS melakukan refund pada Layanan Email, Licensi dan Domain.
- BEONERS yang melakukan pelanggaran aturan layanan.
- BEONERS melakukan pembayaran invoice kedua.
- BEONERS pernah melakukan refund sebelumnya.
- Jika dikemudian hari ditemukan bahwa data yang dimasukkan tidak valid.

Pasal 7

Pelanggaran & Sanksi

Jika BEONERS melakukan pelanggaran atau menggunakan server melebihi batas penggunaan wajar, maka akan dikenakan penghentian layanan sementara (suspend), dan BEONERS akan mendapatkan email berisi permintaan untuk mengurangi penggunaan. Jika masih terjadi pelanggaran yang sama setelah diperingatkan, maka account tersebut akan dikenakan penghentian permanen (terminate).

Pasal 8

Force Majeur

Force majeure adalah suatu keadaan yang ada di luar kemampuan. Misalnya bencana alam, banjir, badai, yang dinyatakan oleh Pemerintah sebagai bencana alam, huru hara, kebakaran, sabotase, peperangan, epidemi dan kepatuhan terhadap pelaksanaan perundang-undangan. Tidak termasuk force majeure, hal-hal yang diakibatkan oleh kelalaian, kealpaan, kecerobohan dan/atau ketidakpatuhan terhadap pelaksanaan peraturan. Jika BEON mengalami force majeure maka BEON akan memberitahukan melalui email member yang terdaftar segera setelah

mengalami force majeure selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak force majeure terjadi dengan memberikan penjelasan dan perkiraan dimulainya kembali pelaksanaan ketentuan Perjanjian.

Pasal 9

Hukum yang Berlaku

Ketentuan layanan ini dan pelaksanaannya tunduk pada dan diartikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan hukum Negara Republik Indonesia. Dalam hal terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat sebagai akibat dari pelaksanaan ketentuan layanan ini, maka baik BEONERS maupun BEON sepakat dan setuju untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mencapai mufakat.

Pasal 10

Adendum

Ayat 1 Perubahan Aturan Layanan

BEON berhak melakukan perubahan pada aturan layanan ini baik sebagian atau seluruhnya tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada BEONERS.

Ayat 2 Disclaimer

Dengan alasan apapun, BEON tidak bertanggung jawab atas semua kerugian secara langsung maupun tidak langsung, insidental atau kerugian serupa lainnya atas kerugian karena kehilangan pendapatan atau keuntungan nyata yang diharapkan BEONERS maupun tuntutan pihak-pihak lain akibat terputusnya pelayanan jasa dari BEON.

Ayat 3 Dukungan terhadap lembaga hukum yang berwajib

BEON berhak untuk mendukung lembaga hukum yang berwenang dengan memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat permohonan berlandaskan hukum dari lembaga hukum yang berwenang tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada BEONERS. BEON mendukung sepenuhnya kegiatan lembaga hukum yang berwenang.

Ayat 4 Penutup

Demikian aturan dan ketentuan layanan ini dibuat agar tercipta kerjasama dan hubungan yang baik antara BEON dan BEONERS. Terima kasih, telah menggunakan layanan dari BEON.

Nama : Harli Septia Fani
NIM : 182420122
Kelas : MTI 20A
Mata Kuliah : IT Service Management
Dosen : Dr. Widya Cholil, S. Kom., M. IT.

Manajemen SLA (Service Level Agreement)

Tujuan utama proses manajemen tingkat pelayanan adalah untuk membantu menjamin kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa pelayanan IT telah dilakukan sesuai dengan syarat dan kondisi yang tertera pada deskripsi atau katalog pelayanan. ITIL mendefinisikan SLA sebagai sebuah perjanjian tertulis antara penyedia layanan TI dan *stackholder*, mendefinisikan target layanan kunci dan tanggung jawab kedua belah pihak dan harus pada kesepakatan agar saling menguntungkan.

Fungsi manajemen SLA (*Service Level Agreement*)

1. Memastikan kinerja penyedia layanan berada dalam batas-batas yang ditentukan dan disepakati
2. Pencegahan pelanggaran SLA
3. Identifikasi dan peantauan Indikator Utama Kinerja (*Key Performance Indicators or KPI*)
4. Penyediaan Informasi kepada fungsi desain layanan untuk memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan.

Sumber :

<https://modulmakalah.blogspot.com/2016/12/Manajemen.SLA.Service.Level.Agreement.Pengertian.Contoh.dan.Fungsi.html>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)



SLA (Service Level Agreement) atau Perjanjian Tingkat Layanan adalah bentuk persetujuan *business customer* dengan *IT Provider*. SLA merupakan bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus diperbaiki selama masa kontrak kerjasama. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak

lebih informal antara unit-unit bisnis internal. Misalnya waktu *downtime* antara Internet Service Provider dengan Perusahaan Dagang yang dengan adanya SLA diharapkan pelayanan pihak kedua (penyedia jasa) akan menunjang produktivitas pihak pertama sehingga mampu menjaga kepuasan kliennya.

SLA biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi yang mencantumkan tingkat harapan yang disepakati. Dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, perjanjian tingkat layanan menentukan target ideal dan minimum yang dapat diterima.

Mengapa diperlukan dan apa fungsi SLA ?

Dari definisi SLA diatas, terdapat dua pihak yang berkepentingan yaitu pihak penyedia (*supplier*) dan pihak pelanggan (*customer*). Tentunya keduanya memiliki harapan masing-masing yang bisa saja berbeda. Harapan pelanggan menginginkan produk/layanan tersedia dengan cepat, namun dari pihak penyedia memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan yang dibutuhkan tersebut. Perbedaan harapan inilah yang perlu dikomunikasikan agar tidak terjadi konflik. Disinilah diperlukan SLA untuk menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak sekaligus efektifitas penyediaan produk/layanan oleh *supplier*.

Dipandang dari sisi penyedia layanan SLA dibutuhkan sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada klien. Dampak lain yang muncul adalah konsep pemasaran tradisional yaitu promosi dari mulut ke mulut, maksudnya adalah klien akan memberi rekomendasi kepada teman/rekan mereka bahwa layanan yang diberikan penyedia layanan tersebut bagus.

Dipandang dari sisi klien adalah menjamin aspek ketersediaan (*availability*) informasi (kalau kita mengacu pada konsep informasi yang berkualitas adalah mengacu pada *availability, accurate, update*), sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan pihak *provider* sehingga proses pengelolaan data/informasi dengan pihak terkait (*customer/vendor*) berjalan lancar dan tidak terganggu. Bisa dibayangkan, jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan, dimana layanan harus tersedia 24 jam dan semua layanan menggunakan jaringan internet. Jika layanan internet perbankan itu mati (*down*) akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan nasabah dan mungkin nasabah tersebut akan pindah ke layanan bank lain yang mereka anggap lebih bagus.

Sumber : <https://arafarra17.blogspot.com/2017/06/sla-service-level-agreement-dan-ola.html>



Nama : I Made Harya Wijaya Oka Rafflesia
NIM : 182420129
Matkul : IT Service Management

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut, maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi (kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam, dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya, sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain?, begitupula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Pentingnya Service Level Agreement (SLA)

Adapun pentingnya/fungsi adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut.

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektivitas layanan
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan

9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

Terima kasih, salam.

NAMA : Ibnu Fajariadi
NIM : 182420109
MATKUL : IT Risk Management
KELAS : MTI 20 A

Fungsi SLA pada ITSM suatu business

SLA singkatan dari Service Level Agreement (Perjanjian Tingkat Layanan). SLA (*Service Level Agreement*) merupakan bentuk persetujuan antara business customer dengan IT provider. Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak kerjasama. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal. misalkan : Waktu DownTime antara Internet Service Provider dengan Perusahaan Dagang yang dengan adanya SLA diharapkan Pelayanan Pihak Kedua (Penyedia Jasa) akan menunjang Produktivitas Pihak Pertama sehingga mampu menjaga Kepuasan Nasabahnya.

SLA biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memiliki tingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, Perjanjian Tingkat Layanan akan menentukan target yang ideal, serta minimum yang dapat diterima.

Adakalanya pula SLA diterapkan di Internal Perusahaan melalui 2 Divisi yang berbeda, contohnya : Divisi IT dengan Divisi Marketing, dimana Marketing adalah Pihak Pertama sebagai Pemilik Proyek dan IT adalah Pihak Kedua sebagai Penyedia Proyek. Dapat kita simpulkan bahwa SLA dominan dipakai bagi Perusahaan atau Divisi.

Mengapa diperlukan SLA?

Dari definisi SLA di atas, terdapat dua pihak yang berkepentingan, yaitu pihak penyedia (supplier) dan pihak pelanggan (costumer). Tentunya keduanya memiliki harapan masing-masing yang bisa saja berbeda. Harapan pelanggan menginginkan produk/layanan tersedia dengan cepat, namun dari pihak penyedia memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan yang dibutuhkan tersebut. Perbedaan harapan inilah yang perlu dikomunikasikan agar tidak terjadi konflik.

Disinilah diperlukan SLA untuk menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak sekaligus menjadi alat ukur efektifitas penyediaan produk/layanan oleh supplier.

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran

tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/penyedia layanan tersebut.

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi (kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam , dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya , sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain, begitu pula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Dengan mengetahui hal itu, diharapkan tingkat pelayanan dan juga tingkat minimum, pelanggan dapat menggunakan layanan dengan maksimal. Hal ini juga sangat membantu jika klien adalah perantara, yang menjual kembali atau bundling dengan pelayanan yang lebih besar yang sedang dijual. SLA telah digunakan sejak awal 1980-an oleh perusahaan telepon dengan pelanggan dan reseller yang lebih besar perusahaannya dengan pelayanan mereka. Konsep “tertangkap” dari bisnis unit dan usaha lainnya dalam perusahaan besar mulai menggunakan istilah dan pengaturan yang ideal dalam awal kontrak layanan telekomunikasi. Ide menciptakan sebuah layanan yang lebih besar dari layanan yang lebih kecil hampir membutuhkan SLA dari penyedia jasa. Misalnya, untuk memiliki cakupan ponsel nasional, Anda tidak perlu untuk membangun menara dan antena di seluruh kota. Sebaliknya, Anda bisa menemukan perusahaan lokal dan daerah yang menawarkan layanan yang sama, menulis tentang SLA dan mengukur hasilnya. Untuk pelanggan anda, anda akan menawarkan SLA yang sama. Dalam SLA asli tidak memerlukan perusahaan dari mana anda membeli, dan anda dapat mengontrol biaya anda, ketika pelanggan mematuhi SLA yang anda buat dengan mereka. Hal ini memberikan kemampuan bagi Perusahaan untuk menggunakan banyak sub kontraktor untuk menyediakan pelayanan yang lebih besar, namun mengendalikan biaya dan sumber daya untuk menawarkan produk yang lebih besar.

Kekhawatiran akan kemungkinan korupsi. Bila menggunakan cita-cita yang ditetapkan dalam manajemen IT Services, menerapkan metrik untuk proses dan menjamin waktu pengiriman sangat baik untuk manajemen produk manufaktur. Tetapi ketika Anda menerapkan metodologi ini ke call center, pengkodean, atau sistem desain, kehandalan dan kreativitas menghilang dan untuk kembali dalam rangka memenuhi SLA, sehingga perusahaan tidak lagi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan pada akhirnya.

Penggunaan SLA telah menyebar luas dengan penggunaan layanan manajemen TI dasar seperti ITSM atau ITIL. Penggunaan umum dalam manajemen IT Services adalah sebagai call center.

Bagaimana menghitung SLA?

Cara menghitung SLA, tergantung dari layanan yang diberikan, sebagai contoh yang saya ketahui beberapa provider IT khususnya provider / penyedia layanan internet memberikan SLA antara 96% – 99%, artinya dalam 1 bulan pihak provider menjamin bahwa layanan yang diberikan adalah :

Menghitung SLA (asumsi dengan SLA 98%, artinya layanan standard mereka 98% dalam 1 bulan, dan 2% dianggap wajar jika terjadi mati (down) dalam layanan tersebut)

1 hari = 24 jam

1 bulan = 30 hari

Biaya bulanan Internet = Rp. 1.000.000

- 1 bulan = 30 hari x 24 jam = 720 Jam (720 jam merupakan layanan 100%)
- Sedangkan jika 98% maka layanan standard mereka adalah
- $98\% \times 720 \text{ jam} = 705.6 \text{ jam}$ (layanan standard mereka, sisanya 14.4 jam dianggap wajar jika layanan itu mati (down))

Pengertian Restitusi dan Bagaimana menghitung Restitusi

Restitusi adalah pengembalian dalam bentuk (bisa dalam bentuk pembayaran (uang), ataupun lainnya (tergantung kontrak) dari pihak penyedia layanan kepada klien. Sebagai contoh (dengan mengambil lanjutan perhitungan diatas), jika klien mempunyai kewajiban membayar Rp. 1.000.000 :

- Biaya bulanan internet = Rp. 1.000.000
- SLA layanan (contoh bulan Juli) = 76,6% (100% – 23,3%), artinya pihak provider bulan juli hanya bisa memberikan layanan internet sebesar 76,6% artinya ada selisih ($98\% - 76.6\% = 21.3\%$, yang tidak bisa dipenuhi oleh pihak provider)

Nah 21,3 % itu adalah hak kita u/ mendapatkan penggantian, penggantian ini biasanya dalam bentuk pengurangan pembayaran:

- misalkan kita bayar 1bulan Rp. 1.000.000 = untuk layanan 98% (1% sekitar Rp. 10.204) Maka u/ layanan hanya 76.6% = $1.000.000 - (21.3\% \times \text{Rp. } 10.204)$
= $\text{Rp. } 1.000.000 - \text{Rp. } 217.345$
= $\text{Rp. } 782.654$

Artinya dalam bulan ini kita hanya punya kewajiban membayar sekitar **Rp. 782.654**. Jika kita mendapatkan masalah terkait layanan yang diberikan oleh provider, maka jangan lupa minta nomor tiketnya, karena nomor tiket tersebut sebagai dasar perhitungan SLA, dengan kata lain Argo perhitungan SLA nya sudah mulai jalan sejak kita minta nomor tiket. Membuat SLA bersama pelanggan akan memberikan suatu pengertian yang lebih baik mengenai bisnis pelanggan anda. Begitu juga dampak IT Services terhadap pelanggan dan kemampuan dalam menjalankan berbagai proses bisnis, sehingga akhirnya membentuk hubungan yang lebih baik. Pada intinya SLA itu bagus dan dapat menunjukkan kepercayaan diri providernya tapi jangan dijadikan acuan utama. Karena apabila pas down maka kita sendiri tidak mendapatkan ganti rugi yang sebanding. Dan biasakan melakukan backup rutin agar pas terdeteksi adanya masalah bisa langsung pindah ke provider lain, baik sementara atau permanen.

Contoh Penggunaan SLA

Sebagai analogi, misalnya Widyaiswara memerlukan Jadwal Tatap Muka selama satu bulan dari Bidang Penyelenggaraan karena Widyaiswara membutuhkan waktu persiapan untuk membuat atau menyempurnakan Bahan Ajar, Bahan Tayang dan Soal. Yang menjadi Supplier adalah Bidang Perencanaan dan Pengembangan (Renbang) dengan input berupa Rekomendasi Pengajar.

Selanjutnya terdapat proses menyusun jadwal selama satu bulan dan mengkonfirmasikannya dengan pengajar. Output yang dihasilkan dari proses ini adalah Jadwal Tatap Muka Satu Bulan sebagaimana permintaan Widyaiswara sebagai Costumernya. Untuk memenuhi permintaan Widyaiswara tersebut, Bidang Penyelenggaraan membutuhkan input dari Bidang Renbang berupa Rekomendasi Pengajar, dengan harapan dapat diterima dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, Bidang Renbang pun membutuhkan input lain dan waktu proses untuk membuatnya.

Hal inilah yang mengakibatkan harapan Widyaiswara untuk mendapatkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan dalam jangka waktu tertentu belum tentu dapat dipenuhi oleh Bidang Penyelenggaraan karena terkait juga dengan beberapa proses di bidang-bidang lainnya.

Nah, waktu proses untuk menghasilkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan inilah yang nantinya dinegosiasikan dan disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat. Begitu seterusnya untuk produk/layanan lainnya, sehingga dengan adanya kesepakatan ini tidak menimbulkan friksi atau konflik yang mengakibatkan terganggunya proses dalam organisasi secara keseluruhan.

Dalam membuat SLA dapat menggunakan tool berupa Value Stream Map (VSM), yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mendesain flow (alur) dokumen dan informasi yang dibutuhkan dalam memproses produk/layanan. Dalam VSM, memuat berbagai informasi yang berkaitan dengan proses, seperti:

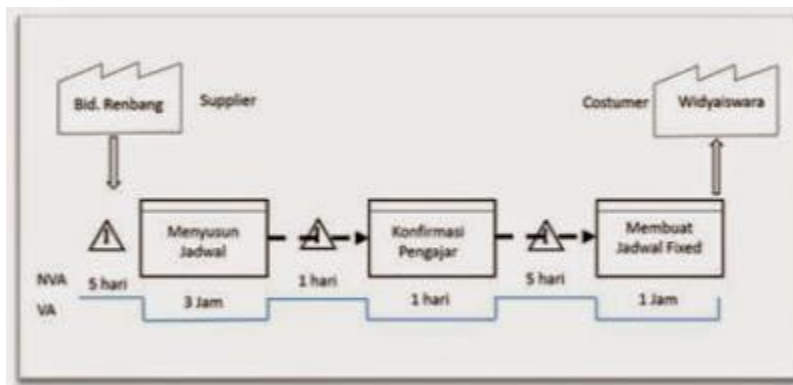
- total waktu proses
- proses yang bernilai tambah
- delay time (waktu tunda)

- banyaknya operator
- dan input yang digunakan.

Total Waktu Proses dapat disebut dengan Process Lead Time (PLT) adalah waktu proses keseluruhan untuk menghasilkan suatu produk/layanan yang merupakan penjumlahan dari Value Added Time (VAT), Non Value Added Time (NVAT), dan Business Non Value Added Time (BNVAT). Dibawah ini adalah arti dari VAT, NVAT dan BNVAT yaitu sebagai berikut :

- VAT adalah waktu yang benar-benar digunakan untuk suatu proses, idealnya adalah maksimum
- NVAT adalah waktu yang digunakan untuk menunggu sebelum memulai proses (menunggu input) atau menunggu proses berikutnya. Idealnya NVAT adalah nol
- BNVAT adalah tambahan waktu tunggu karena terkait adanya regulasi dalam suatu proses. Hal ini tidak dapat dihindari dalam suatu proses, namun idealnya minimum.

Untuk memahami penggunaan VSM sebagai tool untuk membuat SLA, dapat digambarkan di bawah ini :



Gambar Contoh Penggunaan Value Stream Map

Pelanggan tidak mau tahu bahkan tidak mau membayar NVAT maupun BNVAT, namun pelanggan hanya mau membayar VAT. VAT ini adalah SLA yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Namun pada pelaksanaannya oleh penyedia produk/layanan unsur NVAT dan BNVAT juga dimasukkan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan SLA.

Kesimpulan

Pelanggan tentunya memiliki harapan terhadap suatu produk/layanan, namun sebaliknya penyedia memiliki kewenangan yang terbatas dan memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan tersebut. Untuk itulah diperlukan SLA yang dapat menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak serta pada akhirnya diperoleh kesepakatan bersama. Maka SLA perlu segera dirumuskan, untuk menjadi acuan bersama dalam menghasilkan suatu produk/layanan.

Nama : Lailatur Rahmi
Nim :182420118
Kelas :MTI 20 A
Mata kuliah : IT Service Management
Dosen : Dr. Widya Cholil, S.Kom, M.TI

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services?

SLA singkatan dari Service Level Agreement (Perjanjian Tingkat Layanan). SLA (*Service Level Agreement*) merupakan bentuk persetujuan antara business customer dengan IT provider. Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak kerjasama. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal. misalkan : Waktu DownTime antara Internet Service Provider dengan Perusahaan Dagang yang. Dengan adanya SLA diharapkan Pelayanan Pihak Kedua (Penyedia Jasa) akan menunjang Produktivitas Pihak Pertama sehingga mampu menjaga Kepuasan Nasabahnya.

SLA biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memiliki tingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, Perjanjian Tingkat Layanan akan menentukan target yang ideal, serta minimum yang dapat diterima.

Adakalanya pula SLA diterapkan di Internal Perusahaan melalui 2 Divisi yang berbeda, contohnya : Divisi IT dengan Divisi Marketing, dimana Marketing adalah Pihak Pertama sebagai Pemilik Proyek dan IT adalah Pihak Kedua sebagai Penyedia Proyek. Dapat kita simpulkan bahwa SLA dominan dipakai bagi Perusahaan atau Divisi.

Mengapa diperlukan SLA?

Dari definisi SLA di atas, terdapat dua pihak yang berkepentingan, yaitu pihak penyedia (supplier) dan pihak pelanggan (customer). Tentunya keduanya memiliki harapan masing-masing yang bisa saja berbeda. Harapan pelanggan menginginkan produk/layanan tersedia dengan cepat, namun dari pihak penyedia memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan yang dibutuhkan tersebut. Perbedaan harapan inilah yang perlu dikomunikasikan agar tidak terjadi konflik.

Disinilah diperlukan SLA untuk menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak sekaligus menjadi alat ukur efektifitas penyediaan produk/layanan oleh supplier.

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut, maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/penyedia layanan tersebut.

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi (kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam, dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya, sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain, begitu pula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Contoh Studi Kasus :

PT. Pupuk Indonesia Holding Company baru saja melakukan implementasi SAP pada tahun 2014. Dalam penerapannya, perusahaan merasa perlu membuat help desk SAP sebagai pusat penanganan masalah bagi perusahaan dan 7 anak perusahaannya yang kemudian dapat berfungsi juga sebagai knowledge base yang berguna apabila ada masalah yang berulang diwaktu selanjutnya. Untuk merancang layanan help desk yang baik, perlu didefinisikannya target layanan dalam sebuah kontrak perjanjian antara pengguna layanan dan penyedia layanan. Selain itu, Perjanjian layanan tersebut diperlukan juga sebagai jaminan kualitas help desk yang dapat disepakati oleh penyedia layanan dan pengguna layanan yang merupakan pengguna SAP pada PT. Pupuk Indonesia dan anak perusahaannya. Hal tersebut bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dari permasalahan tersebut, maka diperlukan pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan juga Operational Level Agreement pada help desk SAP, dengan dilakukan observasi dokumen dan wawancara pada pihak pengguna layanan dan penyedia layanan, maka setelah itu dibuatlah dokumen Service Level management tersebut berdasarkan ITIL Versi 2011.

Sumber :

<https://arafarra17.blogspot.com/2017/06/sla-service-level-agreement-dan-ola.html>

<https://halmyak.blogspot.com/2017/06/service-level-agreement-operational.html?m=1>

Nama : Lili Pebriana

Nim : 182420114

Dari definisi SLA di atas, terdapat dua pihak yang berkepentingan, yaitu pihak penyedia (supplier) dan pihak pelanggan (customer). Tentunya keduanya memiliki harapan masing-masing yang bisa saja berbeda. Harapan pelanggan menginginkan produk/layanan tersedia dengan cepat, namun dari pihak penyedia memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan yang dibutuhkan tersebut. Perbedaan harapan inilah yang perlu dikomunikasikan agar tidak terjadi konflik.

Disinilah diperlukan SLA untuk menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak sekaligus menjadi alat ukur efektifitas penyediaan produk/layanan oleh supplier.

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut, maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/penyedia layanan tersebut

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi (kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam, dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya, sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain, begitu pula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Contoh penggunaan SLA pada IT services yaitu aplikasi bisnis.

Dengan mengetahui hal itu, diharapkan tingkat pelayanan dan juga tingkat minimum, pelanggan dapat menggunakan layanan dengan maksimal. Hal ini juga sangat membantu jika klien adalah perantara, yang menjual kembali atau bundling dengan pelayanan yang lebih besar yang sedang dijual. SLA telah digunakan sejak awal 1980-an oleh perusahaan telepon dengan pelanggan dan

reseller yang lebih besar perusahaannya dengan pelayanan mereka. Konsep “tertangkap” dari bisnis unit dan usaha lainnya dalam perusahaan besar mulai menggunakan istilah dan pengaturan yang ideal dalam awal kontrak layanan telekomunikasi. Ide menciptakan sebuah layanan yang lebih besar dari layanan yang lebih kecil hampir membutuhkan SLA dari penyedia jasa. Misalnya, untuk memiliki cakupan ponsel nasional, Anda tidak perlu untuk membangun menara dan antena di seluruh kota. Sebaliknya, Anda bisa menemukan perusahaan lokal dan daerah yang menawarkan layanan yang sama, menulis tentang SLA dan mengukur hasilnya. Untuk pelanggan anda, anda akan menawarkan SLA yang sama. Dalam SLA asli tidak memerlukan perusahaan dari mana anda membeli, dan anda dapat mengontrol biaya anda, ketika pelanggan mematuhi SLA yang anda buat dengan mereka. Hal ini memberikan kemampuan bagi Perusahaan untuk menggunakan banyak sub kontraktor untuk menyediakan pelayanan yang lebih besar, namun mengendalikan biaya dan sumber daya untuk menawarkan produk yang lebih besar.

Kekhawatiran akan kemungkinan korupsi. Bila menggunakan cita-cita yang ditetapkan dalam manajemen layanan TI, menerapkan metrik untuk proses dan menjamin waktu pengiriman sangat baik untuk manajemen produk manufaktur. Tetapi ketika Anda menerapkan metodologi ini ke call center, pengkodean, atau sistem desain, kehandalan dan kreativitas menghilang dan untuk kembali dalam rangka memenuhi SLA, sehingga perusahaan tidak lagi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan pada akhirnya.

Penggunaan SLA telah menyebar luas dengan penggunaan layanan manajemen TI dasar seperti SMF atau ITIL. Penggunaan umum dalam manajemen layanan TI adalah sebagai call center. Pengukuran dalam kasus-kasus ini biasanya diidentifikasi sebagai:

- ABA (Abandonment Average) : Sebuah persentase panggilan masuk, dimana panggilan lain di tahan, dan menjawab panggilan masuk yang lainnya
- ASA (Average Speed to Answer) : Rata-rata jumlah detik yang diperlukan untuk panggilan yang harus dijawab oleh pusat layanan.
- TSF (Time Service Factor) : Sebuah persentase panggilan dijawab dalam batas waktu tertentu, sebuah contoh yang baik adalah mengatakan 80% dalam 20 detik.
- FCR (First Call Resolution) : Sebuah persentase panggilan masuk yang dapat diselesaikan/ dipecahkan tanpa harus menelpon pelanggan kembali atau pelanggan tidak perlu menelpon kembali untuk menyelesaikan kasus ini.
- TAT (Turn Around Time) : Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu.

Hasil ini dicatat dan dimonitor untuk memberikan masukan kepada manajemen untuk efisiensi dan kegunaan dari personil call center dan untuk membantu mengindikasikan di mana pelatihan atau sumber daya yang lebih diperlukan.

Beberapa waktu yang lalu penulis mendapat kesempatan untuk mengikuti Diklat Service

Level Agreement (SLA) yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Keuangan Umum Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Nara sumber yang menyampaikan materi dari Mandiri University. Penerapan SLA penting bagi Pusdiklat Pajak maka penulis tergerak untuk sharing knowledge terkait materi tersebut.

Penggunaan SLA tidak terbatas pada dunia IT atau telekomunikasi – mereka juga digunakan untuk real estate, medis dan bidang apapun yang menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Layanan berorientasi manusia dan bisnis memiliki kebutuhan untuk mengukur dan memikul tanggung jawab, dan SLA menyediakan pengukuran dan ide bagi entitas untuk menyepakati.

Service Level Agreement (SLA) Aplikasi Presensi – BAP/RFID

Versi 02

**DIREKTORAT SISTEM INFORMASI
TELKOM UNIVERSITY**

November 2018

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	22 November 2018

Document Information

Owner

Document Owner	Direktorat Sistem Informasi
-----------------------	-----------------------------

Document

Document Name
Service Level Agreement (SLA) Aplikasi Presensi – BAP/RFID

Version

Version	Date	Description	Author
00	27-06-2016	Initial SLA	TW LOPSI
01	03-01-2017	Penambahan definisi prioritas	TW LOPSI
02	22-11-2018	Pembaruan Nomor Dokumen dan Pengesahan SLA	TW LOPSI

Approval

Approvers	Role	Signed	Approval Date
Kepala Bagian Layanan Operasional Sistem Informasi	Service Provider	 Maya Setyawati	22-11-2018
Kepala Bagian Bagian Administrasi Akademik	User	 Nurul Fitria	22-11-2018
Kepala Bagian Pelayanan SDM	User	 Hetti Hidayati	22-11-2018
QMR Kantor Warek	Reviewer	 Jeffry Hasibuan	22-11-2018

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	22 November 2018

Approvers	Role	Signed	Approval Date
Direktur Sistem Informasi	Reviewer	 Dadang Setiawan	22-11-2018
Wakil Rektor II	Pengesah	 Nelson Rikardo P	22-11-2018

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	1 November 2018

Daftar Isi

Document Information	2
Daftar Isi	4
1. Pendahuluan Document Information	5
2. Layanan yang Disediakan	6
3. Ketersediaan Layanan & Dukungan	6
4. Manajemen Layanan.....	7
5. Waktu Resolusi Tingkat Layanan.....	9

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	1 November 2018

1. Pendahuluan Document Information

1.1 Tujuan

Tujuan dari SLA ini adalah untuk mendefinisikan tingkat layanan (*levels of services*) yang disediakan oleh Direktorat Sistem Informasi (SISFO) sewaktu penyedia layanan (*service provider*) kepada seluruh pelanggan layanan (*service costumer*) Telkom University dalam dukungan terhadap kebutuhan inti Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)/ *Information and Communication Technology* (ICT) mereka.

Dokumen ini:

- Berisi ikhtisar layanan sebagaimana yang telah dijelaskan secara detil di dalam katalog layanan (*service catalog*).
- Menjelaskan proses manajemen layanan.
- Mendefinisikan tingkat layanan dan ukuran kinerja dari setiap layanan.
- Merangkum laporan untuk disediakan.

1.2 Katalog Layanan Teknologi Informasi

SLA ini sebaiknya dibaca dan dirujuk dengan katalog layanan yang dikeluarkan Direktorat SISFO. Katalog tersebut menjelaskan layanan-layanan TIK di sediakan oleh Direktorat SISFO secara detil.

1.3 Waktu Dukungan

Helpdesk Direktorat SISFO memberikan layanan pengajuan pertanyaan, *complain*, dan dukungan selama 24 jam dalam seminggu lewat email helpdesk@telkomuniversity.ac.id. Namun untuk penanganannya hanya pada jam kerja. Semua layanan yang dijelaskan dalam SLA ini tersedia dan didukung penuh selama waktu dukungan.

1.4 Hubungan Pelanggan

Direktorat SISFO merupakan penyedia layanan TIK satu-satunya di Universitas Telkom. Direktorat SISFO menyediakan layanan dukungan teknologi yang proaktif yang didukung oleh penyedia layanan TIK eksternal lainnya melalui kesempatan pemeliharaan dukungan (*support maintenance agreements*).

Direktorat SISFO berkomitmen untuk membantu para pelanggan selaku pengguna layanan TIK untuk mencapai tujuannya dalam menggunakan teknologi yang sesuai. Hal ini berdasarkan pada:

- Gaya komunikasi yang terbuka dan membangun.
- Komitmen dan promosi terhadap etos kerja berorientasi pelanggan (*costumer- oriented*).
- Pendekatan secara proaktif dan berbagai dalam menyelesaikan masalah.
- Memastikan setiap pihak memahami masing-masing peran dan tanggung jawab terkait dengan kesepakatan ini

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	1 November 2018

2. Layanan yang Disediakan

Layanan-layanan TI yang disediakan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Layanan	Deskripsi	Link/Keterangan
Aplikasi Presensi - BAP/RFID	Aplikasi yang dibangun untuk mendukung proses operasional perkuliahan dari pendaftaran RFID, monitoring RFID, pencetakan presensi, dispensasi, submit Berita Acara Perkuliahan (BAP) serta laporan-laporan terkait presensi.	- Penanganan gangguan sistem (perangkat/infrastruktur, <i>error/bug</i>) - Permintaan pengembangan minor sistem - Permintaan data

Rujukan: Layanan-layanan TI ini berdasarkan katalog layanan TI yang telah dipublikasikan Direktorat SISFO.

3. Ketersediaan Layanan & Dukungan

Tabel dibawah ini menjelaskan ketersediaan dan dukungan untuk setiap layanan:

Layanan	Ketersediaan	Jam Kerja		Setelah Jam Kerja	
		Tersedia	Dukungan	Tersedia	Dukungan
Aplikasi Presensi - BAP/RFID	96%	✓	✓	✓	X

Direktorat SISFO berupaya untuk menjamin ketersediaan layanan-layanan yang disebutkan di atas selama **7 hari x 24 jam** dalam seminggu.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/Rfid	Berlaku Efektif	1 November 2018

3.1 Pemeliharaan Sistem

Direktorat SISFO melakukan kegiatan pemeliharaan system (*system maintenance*) untuk meningkatkan kinerja sistem dalam memberikan ketersediaan layanan bagi pengguna.

Kegiatan pemeliharaan sistem di bawah ini akan berdampak pada ketersediaan layanan:

a. **Planned System Maintenance (Pemeliharaan Sistem Terencana)**

Direktorat SISFO memerlukan *update*, *back-up*, dan *maintain* infrastruktur teknis secara berkala pada periode waktu yang ditentukan. Waktu pemeliharaan sistem yang telah direncanakan dan disetujui adalah hari **Jumat, 17.00 WIB - Minggu, 21.00 WIB**

b. **Critical Systems Maintenance (Pemeliharaan Sistem Kritis)**

Pemeliharaan sistem kritis dapat terjadi waktu sewaktu tanpa direncanakan sebelumnya, secara *security patches* yang sangat penting untuk dilakukan pada waktu kerja yang akan berdampak pada ketersediaan layanan. Seluruh pengguna akan diberikan notifikasi pemberitahuan pemeliharaan sistem kritis ini termasuk informasi ketika pemeliharaan sudah selesai. Segala upaya penyelesaian segera dilakukan untuk meminimasi dampaknya terhadap proses bisnis terkait.

4. Manajemen Layanan

4.1 Sekilas Management Layanan

Seluruh kontak dengan Direktorat SISFO terkait layanan yang dijelaskan di dalam SLA ini akan diteruskan melalui *Helpdesk*. Hal ini untuk menjamin semua permasalahan tercatat dapat dilaporkan dengan tujuan laporan kinerja dan semua eskalasi yang disetujui termasuk target layanan dapat ditindak lanjuti dan di kelola. Media penyampaian keluhan diluar *ticketing* Igracias tidak termasuk dalam perhitungan layanan yang dijamin.

4.2 Kontak dengan Helpdesk

Semua pengguna dapat menghubungi *Helpdesk* Direktorat SISFO dengan metode di bawah ini :

- Mengunjungi *head office* di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
- Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id
- Telepon : 022-756 5789 Ext: 2433,2488
- Telepon seluler : 0823 1994 9941, 0823 1994 9943
- Facebook : Helpdesk Direktorat SISFO Tel-U
- Website : is.telkomuniversity.ac.id, helpdesk.is.telkomuniversity.ac.id
- Ticketing* : *login* I-Gracias > Helpdesk SISFO > Input Tiket

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	1 November 2018

4.3 Permintaan untuk Proses Layanan

Helpdesk Direktorat SISFO akan menentukan tingkat prioritas dan sifat panggilan pada saat semua panggilan tercatat.

4.4 Eskalasi Layanan

Semua pertanyaan atau pun masalah terkait layanan yang didukung oleh Direktorat SISFO Telkom University akan tercatat via *Helpdesk*. Tabel di bawah ini menjelaskan jalur eskalasi untuk pengguna jika terdapat insiden atau layanan yang tidak berjalan sesuai dengan *levels of services*.

Titik Eskalasi	Deskripsi
<i>Client Service Manager</i>	Titik eskalasi pertama untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan.
<i>Relationship Services team</i>	Titik eskalasi kedua untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan.
<i>Service & Operations Group Manager</i>	Titik final eskalasi dari semua masalah layanan.

4.5 Atribut Layanan

Layanan	Waktu Pelayanan	Prioritas	Target Eksekusi	Target Ketersediaan	Target Kapasitas
Aplikasi Presensi					
a. Penanganan gangguan sistem (perangkat/infrastruktur, error/bug)	<i>Business hours</i>	<i>High</i>	24 jam	96%	Maksimum 1 permintaan
		<i>Medium</i>	48 jam		
		<i>Low</i>	72 jam		
	<i>After hours</i>	<i>Top Management</i>	8 jam	96%	N/A
b. Permintaan pengembangan minor sistem	<i>Business hours</i>	<i>High</i>	24 jam	96%	Maksimum 1 permintaan
		<i>Medium</i>	48 jam		
		<i>Low</i>	72 jam		
c. Permintaan data	<i>Business hours</i>	<i>High</i>	24 jam	96%	Maksimum 1 permintaan
		<i>Medium</i>	48 jam		
		<i>Low</i>	72 jam		

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Dokumen	TEL_U-UT-WR2-DSI-OPSI-DI-AG-001
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung	No. Revisi	02
	SLA Aplikasi Presensi – BAP/RFID	Berlaku Efektif	1 November 2018

5. Waktu Resolusi Tingkat Layanan

Bagian ini menjelaskan tingkat prioritas dan waktu respon semua panggilan yang tercatat pada *Helpdesk* Direktorat SISFO.

5.1 Tingkat Prioritas

Prioritas	Definisi
1 – <i>High (H)</i>	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
2 – <i>Medium (M)</i>	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh level struktural setingkat Asisten Manager atau Manager.
3 – <i>Low (L)</i>	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh non struktural, staf, dosen atau mahasiswa.
4 – <i>Top Management (TM)</i>	Permintaan/pelaporan gangguan yang penanganannya di luar hari dan jam kerja serta diajukan oleh Rektor, Warek, Dekan, Direktur/Kepala Bidang, dan yayasan (eksekutif).
5 – <i>Common User (CU)</i>	Permintaan/pelaporan gangguan yang diajukan oleh non struktural, staf, dosen atau mahasiswa diluar hari dan jam kerja.

5.2 Waktu Resolusi

Waktu resolusi adalah waktu yang diambil dari pencatatan panggilan di *Helpdesk*, sampai waktu restorasi layanan.

5.3 Tingkat Layanan

Jam Kerja, yaitu layanan yang diberikan pada hari kerja (Senin-Jumat) mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

Ukuran	<i>High (H)</i>	<i>Medium (M)</i>	<i>Low (L)</i>
Waktu Resolusi	24 Jam	48 Jam	72 Jam

Setelah Jam Kerja, yaitu layanan yang diberikan di luar hari dan jam kerja.

Ukuran	<i>Top Management (TM)</i>	<i>Common User (CU)</i>
Waktu Resolusi	8 Jam	Hari kerja berikutnya

SLA (Service Level Agreement)

Definisi SLA

SLA singkatan dari Service Level Agreement atau jika diterjemahkan adalah, Perjanjian Tingkat Layanan , Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA ini biasanya terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memilikitingkat harapan yang disepakati, tetapi dalam SLA mungkin terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. Selain itu, Perjanjian Tingkat Layanan akan menentukan target yang ideal, serta minimum yang dapat diterima.

Fungsi dari SLA

SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/penyedia layanan tersebut

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi(kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihakpihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam , dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya , sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain ?, begitupula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan

tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

SLA sebagai layanan untuk Aplikasi Bisnis

Dengan mengetahui hal itu, diharapkan tingkat pelayanan dan juga tingkat minimum, pelanggan dapat menggunakan layanan dengan maksimal. Hal ini juga sangat membantu jika klien adalah perantara, yang menjual kembali atau bundling dengan pelayanan yang lebih besar yang sedang dijual. SLA telah digunakan sejak awal 1980-an oleh perusahaan telepon dengan pelanggan dan reseller yang lebih besar perusahaannya dengan pelayanan mereka. Konsep “tertangkap” dari bisnis unit dan usaha lainnya dalam perusahaan besar mulai menggunakan istilah dan pengaturan yang ideal dalam awal kontrak layanan telekomunikasi. Ide menciptakan sebuah layanan yang lebih besar dari layanan yang lebih kecil hampir membutuhkan SLA dari penyedia jasa. Misalnya, untuk memiliki cakupan ponsel nasional, Anda tidak perlu untuk membangun menara dan antena di seluruh kota. Sebaliknya, Anda bisa menemukan perusahaan lokal dan daerah yang menawarkan layanan yang sama, menulis tentang SLA dan mengukur hasilnya. Untuk pelanggan anda, anda akan menawarkan SLA yang sama. Dalam SLA asli tidak memerlukan perusahaan dari mana anda membeli, dan anda dapat mengontrol biaya anda, ketika pelanggan mematuhi SLA yang anda buat dengan mereka. Hal ini memberikan kemampuan bagi Perusahaan untuk menggunakan banyak sub kontraktor untuk menyediakan pelayanan yang lebih besar, namun mengendalikan biaya dan sumber daya untuk menawarkan produk yang lebih besar.

Penggunaan SLA tidak terbatas pada dunia IT atau telekomunikasi – mereka juga digunakan untuk real estate, medis dan bidang apapun yang menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Layanan berorientasi manusia dan bisnis memiliki kebutuhan untuk mengukur dan memikul tanggung jawab, dan SLA menyediakan pengukuran dan ide bagi entitas untuk menyepakati.

Sumber :

<https://docplayer.info/69956560-Desain-service-level-agreement-untuk-layanan-ti-si-di-politeknik-telkom-menggunakan-information-technology-infrastructure-library-ital.html>

http://Jurnal.pelitabangsa.ac.id/webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bp_cFloUvvoJ:jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/sigma/article/view/115/81+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-b-d

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Definition

- i** SLA (Service Level Agreement) adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

2. Example

- i** SLA antara pihak penyedia service terhadap perusahaan perbankan. Dimana pihak penyedia menjanjikan service berupa Konektivitas, UpTime Server, Keamanan data, Firewall, Maintenance, serta Backup .Manfaat SLA sendiri dari pihak penyedia antara lain sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada client agar client dapat merasa puas sebagai pengguna sehingga untuk jangka panjang client yang puas bias saja merekomendasikan pihak penyedia kepada sesame rekan bisnisnya dan bagi client sendiri SLA berfungsi sebagai penjamin atas ketersediaan informasi sehingga clien didalam melakukan pengolahan data dapat berjalan lancar. Misalnya data atas client atau vendor mengalami kemacetan atau gangguan koneksi, tentu ini akan menjadi masalah bagi perusahaan. Contoh untuk perbankan, apabila terjadi kendala atau gangguan koneksi atau server terhadap pelayanan nasabah, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, parahnya lagi bias saja nasabah akan berpindah ke bank lain.

3. Function and Profit

- i** Berikut ini merupakan fungsi dan keuntungan.

- Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
- Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
- Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
- Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan
- Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan

- Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
- Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
- Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
- Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
- Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

Sumber :

<http://nabilahiffatussuadah.blogspot.com/2017/06/sla-service-level-agreement-dan-ola.html>

<https://bambangsuhartono.wordpress.com/2013/07/26/pengertian-dan-cara-perhitungan-sla-service-level-agreement/>

<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/TSA-2014-0043%202.pdf>

Nama : Miftahul fallah

NIM : 182420132

Mata Kuliah : IT Service Management

SLA singkatan dari Service Level Agreement atau jika diterjemahkan adalah, Perjanjian Tingkat Layanan , Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal. SLA dibutuhkan jika dilihat dari sisi Penyedia layanan adalah sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada klien, sehingga klien tersebut bisa puas atas layanan yang diberikan, dampak lain yang akan muncul dari sisi penyedia layanan adalah konsep pemasaran tradisional yaitu pemasaran dari mulut ke mulut , maksudnya adalah klien akan memberikan rekomendasi kepada temannya/ rekan lainnya bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia tersebut bagus, sehingga berharap teman/ rekan lainnya mau berlangganan kepada provider/ penyedia layanan tersebut

Dari sisi Klien adalah menjamin aspek ketersediaan (availability) informasi(kalau kita mengacu kepada konsep informasi yang berkualitas, adalah mengacu kepada availability, accurate, Update). Sehingga pihak klien merasa terbantu dengan ketersediaan layanan yang diberikan oleh pihak provider, sehingga proses pengelolaan data/ informasi dengan pihak-pihak terkait (customer/ vendor) berjalan lancar & tidak terganggu karena layanan itu mati, bisa dibayangkan jika klien tersebut adalah sebuah institusi perbankan (dimana layanan yang dibutuhkan adalah 24 jam , dengan kata lain layanan internet nya tidak boleh down (mati), dan bisa dibayangkan juga jika layanan dari perbankan itu down (mati), akibatnya dari aspek pemasaran nasabahnya dari bank tersebut tidak akan percaya , sehingga dampak yang paling tragis adalah nasabah tersebut akan berpindah kepada layanan dari bank lain ?, begitupula layanan-layanan lainnya seperti Perguruan tinggi, yang nantinya akan berdampak kepada image yang kurang baik dari perguruan tinggi tersebut.

Pentingnya Service Level Agreement (SLA)

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut .

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan

3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektivitas layanan
5. Sebagai tolak ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya.

Contoh penggunaan SLA pada IT services yaitu aplikasi bisnis.

Dengan mengetahui hal itu, diharapkan tingkat pelayanan dan juga tingkat minimum, pelanggan dapat menggunakan layanan dengan maksimal. Hal ini juga sangat membantu jika klien adalah perantara, yang menjual kembali atau bundling dengan pelayanan yang lebih besar yang sedang dijual. SLA telah digunakan sejak awal 1980-an oleh perusahaan telepon dengan pelanggan dan reseller yang lebih besar perusahaannya dengan pelayanan mereka. Konsep “tertangkap” dari bisnis unit dan usaha lainnya dalam perusahaan besar mulai menggunakan istilah dan pengaturan yang ideal dalam awal kontrak layanan telekomunikasi. Ide menciptakan sebuah layanan yang lebih besar dari layanan yang lebih kecil hampir membutuhkan SLA dari penyedia jasa. Misalnya, untuk memiliki cakupan ponsel nasional, Anda tidak perlu untuk membangun menara dan antena di seluruh kota. Sebaliknya, Anda bisa menemukan perusahaan lokal dan daerah yang menawarkan layanan yang sama, menulis tentang SLA dan mengukur hasilnya. Untuk pelanggan anda, anda akan menawarkan SLA yang sama. Dalam SLA asli tidak memerlukan perusahaan dari mana anda membeli, dan anda dapat mengontrol biaya anda, ketika pelanggan mematuhi SLA yang anda buat dengan mereka. Hal ini memberikan kemampuan bagi Perusahaan untuk menggunakan banyak sub kontraktor untuk menyediakan pelayanan yang lebih besar, namun mengendalikan biaya dan sumber daya untuk menawarkan produk yang lebih besar.

Kekhawatiran akan kemungkinan korupsi. Bila menggunakan cita-cita yang ditetapkan dalam manajemen layanan TI, menerapkan metrik untuk proses dan menjamin waktu pengiriman sangat baik untuk manajemen produk manufaktur. Tetapi ketika Anda menerapkan metodologi ini ke call center, pengkodean, atau sistem desain, kehandalan dan kreativitas menghilang dan untuk kembali dalam rangka memenuhi SLA, sehingga perusahaan tidak lagi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan pada akhirnya.

Penggunaan SLA telah menyebar luas dengan penggunaan layanan manajemen TI dasar seperti SMF atau ITIL. Penggunaan umum dalam manajemen layanan TI adalah sebagai call center. Pengukuran dalam kasus-kasus ini biasanya diidentifikasi sebagai:

- a. ABA (Abandonment Average) : Sebuah persentase panggilan masuk, dimana panggilan lain di tahan, dan menjawab panggilan masuk yang lainnya
- b. ASA (Average Speed to Answer) : Rata-rata jumlah detik yang diperlukan untuk panggilan yang harus dijawab oleh pusat layanan.
- c. TSF (Time Service Factor) : Sebuah persentase panggilan dijawab dalam batas waktu tertentu, sebuah contoh yang baik adalah mengatakan 80% dalam 20 detik.
- d. FCR (First Call Resolution) : Sebuah persentase panggilan masuk yang dapat diselesaikan/ dipecahkan tanpa harus menelpon pelanggan kembali atau pelanggan tidak perlu menelpon kembali untuk menyelesaikan kasus ini.
- e. TAT (Turn Around Time) : Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu.

Hasil ini dicatat dan dimonitor untuk memberikan masukan kepada manajemen untuk efisiensi dan kegunaan dari personil call center dan untuk membantu mengindikasikan di mana pelatihan atau sumber daya yang lebih diperlukan.

Beberapa waktu yang lalu penulis mendapat kesempatan untuk mengikuti Diklat Service Level Agreement (SLA) yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Keuangan Umum Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Nara sumber yang menyampaikan materi dari Mandiri University. Penerapan SLA penting bagi Pusdiklat Pajak maka penulis tergerak untuk sharing knowledge terkait materi tersebut.

Penggunaan SLA tidak terbatas pada dunia IT atau telekomunikasi – mereka juga digunakan untuk real estate, medis dan bidang apapun yang menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Layanan berorientasi manusia dan bisnis memiliki kebutuhan untuk mengukur dan memikul tanggung jawab, dan SLA menyediakan pengukuran dan ide bagi entitas untuk menyepakati.

Nama : Moh Fajri Al Amin
NIM : 182420121
Kelas : MTI2A
Matkul : IT Service Management
Dosen : Dr Widya Cholil, S.Kom., M.I.T

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services.

Jawaban:

SLA (Service Level Agreement) adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

Sebagai contoh , SLA antara pihak penyedia service terhadap perusahaan perbankan. Dimana pihak penyedia menjanjikan service berupa Konektivitas, UpTime Server, Keamanan data, Firewall, Maintenance, serta Backup .Manfaat SLA sendiri dari pihak penyedia antara lain sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada client agar client dapat merasa puas sebagai pengguna sehingga untuk jangka panjang client yang puas bias saja merekomendasikan pihak penyedia kepada sesame rekan bisnisnya dan bagi client sendiri SLA berfungsi sebagai penjamin atas ketersediaan informasi sehingga clien didalam melakukan pengolahan data dapat berjalan lancar. Misalnya data atas client atau vendor mengalami kemacetan atau gangguan koneksi, tentu ini akan menjadi masalah bagi perusahaan. Contoh untuk perbankan, apabila terjadi kendala atau gangguan koneksi atau server terhadap pelayanan nasabah, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, parahnya lagi bias saja nasabah akan berpindah ke bank lain.

Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektifitas layanan
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan

6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya



WEB SERVICE PROPOSAL

Artg Project – Moh. Rendy Septiyan, S.Kom, MTA

Kayuagung
30618

089678312690

project@r-artg.id
<https://r-artg.id>

DAFTAR ISI

I. PENGENALAN	2
II. JASA DAN PRODUK YANG DITAWARKAN.....	5
III. DESKRIPSI PRODUK	8
IV. PERSYARATAN, PEMBAYARAN DAN FORM REGISTER	12
V. PERJANJIAN KERJASAMA.....	14
VI. TAGIHAN	17

BAB I

PENGENALAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju di era globalisasi seperti sekarang ini menuntut sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal komputerisasi bagi semua kalangan, baik dari dunia bisnis maupun dalam segi pendidikan. Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu serta merupakan informasi yang strategis dalam sistem pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Peran yang dapat diberikan oleh aplikasi teknologi informasi ini dapat membantu pekerjaan manusia dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan efisien hampir dalam segala hal bidang penggunaan aplikasi teknologi informasi diterapkan atau digunakan dalam bidang kesehatan, perusahaan, pemerintahan, bisnis *online*, perbankan serta pendidikan.

Untuk mewujudkan itu semua diperlukan sebuah jasa *web service* atau perusahaan ahli di bidang teknologi informasi atau nama modernnya perusahaan *startup*, yang membuat suatu aplikasi yang tersedia sesuai kebutuhan *customernya* ataupun aplikasi sesuai dengan permintaan *customernya* dengan menggunakan perangkat keras sebagai akses dalam menjalankan sebuah *system* nantinya. Di dalam sebuah *project* skala besar dibutuhkan sebuah tim *project* yang diketuai oleh *project manager* yang terdiri dari analisis data, *design interface*, *software engineering* (*web developer*, *desktop developer*, *mobile developer*) dan *network engineering* (*infrastruktur*, *security*, *maintenance*). Sedangkan *project* skala kecil menengah bisa membentuk sebuah tim ataupun individual biasanya dilakukan oleh *web developer*, *desktop developer*, *mobile developer* yang kerja bisa dilakukan dimana saja atau bisa dikatakan *project* rumahan. *Project* inilah yang diperkenalkan atau ditawarkan pada calon – calon *customer* Art Project nantinya baik itu *project* aplikasi yang sudah tersedia maupun *project* sesuai dengan permintaan *customer*.

Artg Project adalah Sebuah jasa pembuatan *project* aplikasi berbasis web yang dikerjakan secara individual dalam skala kecil maupun menengah yang berfokus pada back end programming atau web developer. Aplikasi dari Artg Project ini, yang sudah tersedia terdiri dari Website Sekolah, PSB Online, Ujian Online, e-MED (Manage Employee Data) dan e-Recruitment, aplikasi ini juga sudah dipakai di instansi pendidikan maupun perusahaan.

Profil dari Artg Project bisa dilihat melalui <https://r-artg.id/about> atau curriculum vitae dibawah ini.

CURRICULUM VITAE



MOH. RENDY SEPTIYAN
S1 : INFORMATICS ENGINEERING
IPK : 3.70 (CUMLAUDE)

PROFILE

PLACE/BIRTH : PALEMBANG, 26 SEP 1995
AGE : 23 YEAR OLD
GENDER : MALE
HEIGHT : 173 CM
WEIGHT : 65 KG
RELIGION : ISLAM
STATUS : SINGLE
ADDRESS : LK III RT.007 NO. 11
KEL. TANJUNG RANCING
KEC. KAYUAGUNG
KAB. OGAN KOMERING ILIR
PROV. SUMATRA SELATAN
NATIONALITY : INDONESIAN

CONTACT

+625221691995
mochrendyseptiyan@gmail.com
mochrendyseptiyan
<https://r-artg.com>

EDUCATION

- 2001 - 2002 SDN 5 PALEMBANG
- 2002 - 2004 SDN 89 PALEMBANG
- 2004 - 2007 SDN MUARA BARU
- 2007 - 2010 SMPN 1 KAYUAGUNG
- 2010 - 2013 SMKN 1 KAYUAGUNG
- 2014 - 2018 UNIVERSITAS BINA DARMA

ABILITY

- MENGOPERASIKAN KOMPUTER (WORD, EXCEL, POWERPOINT, INTERNET)
- PHOTOSHOP, COREL DRAW DAN DREAMWEAVER
- INSTALASI PC/LAPTOP, MAINTENANCE DAN TROUBLESHOOTING
- MEMAHAMI WEB PROGRAMMING (HTML, PHP, MYSQL, BOOTSTRAP, WORDPRESS)

WORK EXPERIENCE

- 2013 - 2014 BEKERJA DI SMKN 3 KAYUAGUNG (STAFF KURIKULUM)
- 2017 - MAGANG DI BANK BTN SYARIAH PALEMBANG
- 2018 - SAAT INI BEKERJA DI PT. TRILOGI JAYA SAKTI (WEB DEVELOPER)

WEB PROJECT

- 2017 - PENGARSIPAN DOCUMENT DI BANK BTN SYARIAH PALEMBANG (MAGANG)
- 2017 - WEBSITE SEKOLAH DI SMKN 3 KAYUAGUNG (TUGAS KULIAH)
- 2018 - PSB ONLINE DI SMKN 1 KAYUAGUNG (SKRIPSI)
- 2018 - PSB ONLINE DI SMKN 3 KAYUAGUNG (FREELANCER)
- 2018 - E-MED (MANAGE EMPLOYEE DATA) DI PT. TRILOGI JAYA SAKTI (JOB)
- 2018 - E-RECRUITMENT DI PT. TRILOGI JAYA SAKTI (JOB)

CERTIFICATIONS

- Sep 2014 - Sertifikat Peserta Kader Bela Negara
- Sep 2014 - Sertifikat Seminar Pengenalan Dasar Blogger
- May 2016 - Sertifikat Seminar Open Source
- May 2016 - Cambridge English Entry Level Certificate in ESOL International (Entry 1)
- Des 2016 - Sertifikat Seminar Wirausaha Muda Bina Darma
- Oct 2016 - Sertifikat Seminar Kesehatan dan Cuci Tangan
- Sep 2016 - Cisco CCNA 1 Certification
- Aug 2017 - Cisco CCNA 2 Certification
- Feb 2017 - Sertifikat PKL di BTN Syariah Palembang
- Jun 2017 - MTA HTML5 Application Development Fundamentals Certification
- Jan 2018 - MTA Software Development Fundamentals Certification
- Sep 2018 - Sertifikat Seminar Career Coaching
- Oct 2018 - Sertifikat Cumlaude S1 Teknik Informatika

BAB II

JASA DAN PRODUK YANG DITAWARKAN

Artg Project menawarkan jasa pembuatan aplikasi berbasis web, baik aplikasi yang sudah tersedia maupun aplikasi sesuai dengan permintaan. Adapun jasa dan produk yang ditawarkan oleh Art Project bisa dilihat pada daftar tabel di bawah ini.

No	Kode Paket	Nama Jasa atau Produk	Keterangan		Harga
			Termasuk	Tidak Termasuk	
1	001	Jasa : Pembuatan Aplikasi berbasis Web	Sesuai Permintaan + Template versi Standar	Template versi berbayar + Hosting + Domain	Berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Jual Lepas atau Royalti)
2	002	Jasa : Pembuatan Website Sekolah	Sesuai Permintaan + Wordpress Template versi free	Template versi berbayar + Hosting + Domain	Rp. 3.000.000
3	003	Jasa : Pembuatan Website Instansi	Sesuai Permintaan + Wordpress Template versi free	Template versi Berbayar + Hosting + Domain	Rp. 4.000.000
4	004	Produk : PSB Online	Siap Pakai berjangka (dapat akun dan url akses)	Penambahan Fitur	Rp. 5.000.000
5	004a	Produk : PSB Online + Verifikasi Berkas dengan QR Code via Webcam	Siap Pakai berjangka (dapat akun dan url akses)	Penambahan Fitur	Rp. 5.500.000
6	004b	Produk : PSB Online + Ujian Online	Siap Pakai berjangka (dapat akun dan url akses)	Penambahan Fitur	Rp. 6.000.000
7	004c	Produk : PSB Online + Verifikasi Berkas dengan QR Code via Webcam + Ujian Online	Siap Pakai berjangka (dapat akun dan url akses)	Penambahan Fitur	Rp. 7.000.000

8	005	Produk : e-MED (Manage Employee Data) Perusahaan Kontruksi atau Industri	Siap Pakai	Penambahan Fitur + Hosting + Domain	Jual Lepas atau Royalti
9	006	Produk : e-Recruitment	Siap Pakai	Penambahan Fitur + Hosting + Domain	Jual Lepas atau Royalti
10	006a	Produk : e-Recruitment	Siap Pakai berjangka (dapat akun dan url akses)	Penambahan Fitur	Rp. 7.000.000

BAB III

DESKRIPSI PRODUK

3.1 Penerimaan Siswa Baru (PSB Online)

PSB Online adalah dimana dapat memudahkan panitia dalam kegiatan proses seleksi serta calon siswa dapat memenuhi prosedur seleksi penerimaan siswa baru yang menggunakan jalur prestasi dan jalur regular dengan proses seleksi yaitu nilai UN, Rata USBN dan ujian tertulis. PSB Online terdiri dari 3 hak akses yaitu : Calon Siswa, Panitia dan Kepala Sekolah. Daftar 3 hak akses tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Calon Siswa	Panitia	Kepala Sekolah
- Informasi PSB - Register Online dan perhitungan nilai otomatis - Akun Login dikirim melalui email aktif - Reset Password dikirim melalui email aktif - Cetak Form Register, Kartu Peserta dan Form Result. - Pengumuman hasil dilihat pada akun login masing - masing - Pemberitahuan akses akun dengan email	- Monitoring dan Statistic Chart Register dan Result. - Master Data (agama, daftar smp kec. kayuagung, jalur, jurusan dan kelas. - Kelola data register, perhitungan nilai otomatis dan report ke excel - Kelola data test jalur reguler, format import data test .csv, import data test dari csv dan report ke pdf - Report result siswa yang diterima semua jalur ke excel dan report result ke pdf jalur prestasi - Report ke excel atau pdf (daftar absensi per jalur, per jurusan dan semua jurusan), (daftar register per jalur, per jurusan dan per status berkas) dan (daftar result per jalur, per jurusan dan per keterangan) - Informasi akun dan pemberitahuan masa kontrak dengan email aktif - Informasi akun, Riwayat login, panduan setting jadwal dan ubah pengumuman	- Statistic Chart Register dan Result. - Monitoring Jumlah Register, Proses Seleksi dan Result. - Informasi Akun

	- Verifikasi berkas dengan QR CODE via webcam (untuk kode paket : 004a dan 004c) - Data Jawaban dan Kelola Data Soal TPA dengan 3 paket terdiri 30 soal setiap paketnya dan diacak berdasarkan no. peserta pada saat login. Peringatan 10 menit sebelum system submit otomatis dan hasil ujian online bisa langsung ditampilkan (untuk kode paket : 004b dan 004c)	
--	---	--

3.2 e-MED (Manage Employee Data)

e-MED terdiri dari 4 hak akses halaman yaitu : Admin, Customer, PIC Wilayah dan Karyawan. Dimana dengan adanya e-MED dapat memudahkan HRD dalam mengelola data karyawan, monitoring karyawan aktif/non aktif, permintaan APD, stok APD, upload payroll, notifikasi masa kerja karyawan 30 hari sebelum jatuh tempo via email, report pdf dan excel dan lain-lain. Sedangkan karyawan bisa melihat slip gaji perbulan, id card, apd yang tersedia sesuai jabatan, riwayat apd dan no. bpjs karyawan maupun keluarga melalui akun login yang diberikan. tabel ke 4 hak akses tersebut dapat dilihat dibawah ini.

Admin	Customer	PIC	Karyawan
- Notifikasi masa kerja karyawan 30 hari sebelum jatuh tempo via email , monitoring karyawan aktif/non aktif, kelola pic, activity pic, kelola customer - Master data (divisi, departemen, wilayah, unit, jabatan, apd, bank, bpjs)	- Profil, monitoring karyawan aktif/non aktif, daftar pic, activity pic - Lihat data karyawan seluruh wilayah	- Profil, ubah activity pic - Kelola data karyawan khusus wilayah - Permintaan apd - Riwayat kerja, riwayat apd, mutasi kerja, riwayat gaji, upgrade gaji - Report karyawan baru dan non aktif - Report excel dan pdf	- Informasi akun - Melihat masa kontrak - Id card - Apd sesuai jabatan - Jaminan bpjs karyawan dan keluarga - Riwayat apd - Riwayat gaji dan Slip gaji perbulan - Ubah password dan reset password

- Kelola data karyawan seluruh wilayah - Riwayat kerja, riwayat apd, mutasi kerja, riwayat gaji, upgrade gaji - Permintaan apd, stok apd, report pengiriman apd dan penerimaan apd - Input data gaji dengan perhitungan nilai otomatis dan upload payroll .csv, format payroll - Report karyawan baru dan non aktif - Riwayat login - Report excel dan pdf			
--	--	--	--

3.2 e-Recruitment

e-Recruitment memudahkan HRD dalam mencari calon karyawan melalui pendaftaran secara online, informasi dan persyaratan melalui aplikasi e-Recruitment. Aplikasi ini terdiri dari 2 hak akses yaitu panitia dan calon karyawan. Hak akses tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Calon Karyawan	Panitia
- Melihat informasi jabatan yang tersedia, persyaratan, jadwal dan register online - Pemberitahuan akses akun dengan email - Calon karyawan yang memenuhi syarat panitia akan mengirim email berisi jadwal seleksi dengan membawa syarat yang dibutuhkan dengan mencetak form register dan kartu peserta - Pengumuman hasil akan di umumkan pada akun login calon karyawan masing - masing dan mencetak form result dengan membawa syarat yang dibutuhkan	- Jumlah pendaftar dan karyawan diterima - Master data (jabatan, pendidikan, lokasi penempatan) - Mengelola data calon karyawan, pemberitahuan jadwal seleksi per karyawan melalui email, input hasil seleksi - Report karyawan yang diterima ke excel - Ubah pengumuman dan pengaturan jadwal

BAB IV

PERSYARATAN, PEMBAYARAN

DAN FORM REGISTER

4.1 PERSYARATAN

- a. ☐ Fotocopy KTP pengguna/penanggung jawab
- b. ☐ No. HP dan Email yang aktif
- c. ☐ Materai Rp. 6000-, 2 lembar

4.2 PEMBAYARAN

Melalui Cash atau Transfer ke bank BRI dengan keterangan kode paket permintaan

Atas Nama : Mochammad Rendy Septiyan

No. Rekening : 5638 01 009577 533

Konfirmasi pembayaran setelah transfer ke nomer WhatsApp 0896 7831 2690

Selanjutnya url akses dan akun dikirim melalui WhatsApp tersebut.

4.3 FORM REGISTER

FORM REGISTER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama :
Nama Instansi/Perusahaan :
No. HP :
Email :

Mengajukan permintaan jasa/produk dan selanjutnya saya memahami isi proposal dan kebijakan yang ditawarkan oleh **Artg Project**. Berikut jasa/produk yang saya ajukan ialah :

Kode Paket :
Nama Jasa/Produk :
Harga : Rp.
Sistem Permintaan : Jual Lepas/Royalti/Sewa jangka

Demikianlah atas permintaan dan kerjasama nya saya ucapkan terima kasih.

Kayuagung,

Saya yang bersangkutan

BAB V

PERJANJIAN KERJASAMA

SURAT PERJANJIAN KERJASAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini

1. Nama Pengguna :
- Nama Instansi/ Perusahaan :
- No. HP :
- Alamat :

Dalam hal ini disebut Pihak Pertama (1)

2. Nama Pemilik : MOH. RENDY SEPTIYAN, S.Kom, MTA
- Nama Web Service : **Artg Project**
- No. HP : 0896 7831 2690
- Alamat : LK III RT. 007 NO. 11 KEL. TANJUNG RANCING
KEC. KAYUAGUNG KAB. OGAN KOMERING ILIR

Dalam hal ini disebut Pihak Kedua (2)

Kedua belah pihak ini menyatakan kesepakatan sebagai berikut :

1. Pihak pertama telah mengajukan permintaan jasa atau produk sesuai dengan keterangan dan harga yang terlampir.
2. Pihak kedua menyetujui permintaan jasa atau produk dari pihak pertama.
3. Pihak pertama membayar permintaan jasa atau produk sesuai dengan nominal total tagihan.
4. Pihak kedua memberikan jasa atau produk sesuai dengan permintaan dari pihak pertama dalam jangka waktu penggunaan sesuai dengan tagihan penggunaan. Selanjutnya ***akun pihak pertama otomatis di non aktif kan.***
5. Pihak pertama sebagai ***pengguna produk*** dan Pihak kedua sebagai ***pemilik produk.***
6. Pihak pertama tidak boleh ***mempublikasikan/menyebarkan produk yang diterima, mengaku sebagai hak pemilik produk atau menjual produk tanpa seijin*** Pihak kedua kepada pihak manapun.
7. Pihak kedua bertanggung jawab dan memperbaiki atas kegagalan sistem dan tidak ada tambahan biaya dari pihak pertama selagi masa kontrak belum berakhir.
8. Jika salah satu kedua belah pihak melanggar perjanjian kerjasama ini akan dikenakan denda sesuai hukum yang berlaku.

Demikian Surat Perjanjian Kerjasama ini dibuat dengan rangkap dua bermaterai Rp. 6000,- masing – masing surat untuk pihak pertama (1) dan pihak kedua (2).

Surat perjanjian ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dalam keadaan sadar dan diperkuat dengan cap setempel dari instansi/perusahaan masing – masing.

Kayuagung,

Pihak Kedua (2)

Pihak Pertama (1)

Materai Rp. 6000,-

Moh. Rendy Septiyan, S.Kom, MTA

BAB VI

TAGIHAN

TAGIHAN PENGGUNAAN JASA/PRODUK
DARI ARTG PROJECT

No. Register :
 Nama Pengguna :
 Nama Instansi/Perusahaan :
 No. HP :
 Email :
 Mulai Kontrak :
 Selesai Kontrak : * Untuk Produk, Kontrak Pertama sampai 6 Bulan

No	Kode Paket	Nama Jasa/Produk	Keterangan		Harga
			Termasuk	Tidak Termasuk	
1					Rp.
Maintenance					Rp.
Penambahan Fitur					Rp.
Bimbingan Teknis					Rp.
Biaya Administrasi 10%					Rp.
Total Tagihan					Rp.

Tugas Mata Kuliah : IT Service Management

Muhammad Devian Saputra NIM 182420128

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services ?

Sebuah Service Level Agreement (SLA) berfungsi sebagai kontrak dari penyedia layanan dengan kita sebagai pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.

contoh dari provider Internet biasanya memberikan SLA 99% itu maksudnya dalam sebulan (atau 30 hari, tergantung providernya) ada jaminan uptime sebesar 99%. Jadi kalau Internet anda down dan disebabkan oleh penyediaanya (masalah jaringan, node servernya kena abuse user lain, dan sebagainya) dan bila dihitung lamanya lebih dari 1% dari 30 hari maka anda bisa klaim ganti rugi. Bisa dikatakan si provider internet yakin akan kestabilan dan kualitas layanannya hingga berani menjamin, tapi ini sebenarnya hal standar.

Bagaimana sistem perhitungan SLAnya? Dari pengalaman biasanya nanti akan menggunakan satuan menit, dan dalam 30 hari ada 43200 menit. Misal SLAnya 99% maka jaminan uptimanya adalah 42768 menit, dan anda baru bisa mengklaim ganti rugi downtimanya setelah melewati waktu 432 menit atau 7,2 jam. Cukup lama kan? Ini cuma ilustrasi saja, banyak kok yang menggunakan angka 99,9% uptime dan ini cuma 43,2 menit. Atau malah lebih hebat lagi SLA 99,99% jadi sekitar 4,32 menit atau sekitar 259,2 detik.

Meskipun komponen dari IT Infrastructure Library (ITIL) , OLA dapat diimplementasikan secara standalone. OLA (*Operational Level Agreement*) merupakan bentuk persetujuan antara sesama *IT provider*. OLA kadang diperluas ke frase lain tapi semuanya memiliki arti yang sama: Kesepakatan tingkat organisasi , Perjanjian tingkat operasi, OLA bukan pengganti SLA. OLA harus dilihat sebagai dasar praktik yang baik dan kesepakatan bersama. Jika OLA tidak ada, maka sangat sulit bagi organisasi untuk kembali dan memberi persetujuan insinyur antara tim pendukung untuk mengirimkan SLA.

Adapun tujuan-tujuan dari OLA adalah sebagai berikut :

- Tujuan OLA adalah untuk menyajikan deskripsi dukungan internal dari penyedia layanan yang jelas, ringkas dan terukur.
- Tujuan dari Perjanjian Tingkat Operasional (OLA) ini adalah untuk memastikan bahwa elemen dan komitmen yang tepat tersedia untuk memberikan dukungan layanan dan penyampaian layanan yang konsisten oleh Penyedia Layanan.
- Tujuan dari Persetujuan ini adalah untuk mendapatkan kesepakatan bersama untuk penyediaan layanan antar unit ITS.
- Tujuan dari Persetujuan ini adalah untuk memberikan referensi yang jelas tentang kepemilikan, akuntabilitas, peran dan / atau tanggung jawab layanan. Persepsi yang sesuai dengan ketentuan layanan yang diharapkan dengan dukungan dan layanan aktual.
- Tujuan OLA adalah untuk membantu memastikan bahwa kegiatan pendukung yang dilakukan oleh sejumlah komponen tim pendukung secara jelas disesuaikan untuk menyediakan SLA yang dimaksud.

Contoh Penerapan SLA

Sebagai analogi, misalnya Widyaiswara memerlukan Jadwal Tatap Muka selama satu bulan dari Bidang Penyelenggaraan karena Widyaiswara membutuhkan waktu persiapan untuk membuat atau menyempurnakan Bahan Ajar, Bahan Tayang dan Soal. Yang menjadi Supplier adalah Bidang Perencanaan dan Pengembangan (Renbang) dengan input berupa Rekomendasi Pengajar.

Selanjutnya terdapat proses menyusun jadwal selama satu bulan dan mengkonfirmasikannya dengan pengajar. Output yang dihasilkan dari proses ini adalah Jadwal Tatap Muka Satu Bulan sebagaimana permintaan Widyaiswara sebagai Costumernya. Untuk memenuhi permintaan

Widyaiswara tersebut, Bidang Penyelenggaraan membutuhkan input dari Bidang Renbang berupa Rekomendasi Pengajar, dengan harapan dapat diterima dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, Bidang Renbang pun membutuhkan input lain dan waktu proses untuk membuatnya.

Hal inilah yang mengakibatkan harapan Widyaiswara untuk mendapatkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan dalam jangka waktu tertentu belum tentu dapat dipenuhi oleh Bidang Penyelenggaraan karena terkait juga dengan beberapa proses di bidang-bidang lainnya.

Nah, waktu proses untuk menghasilkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan inilah yang nantinya dinegosiasikan dan disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat. Begitu seterusnya untuk produk/layanan lainnya, sehingga dengan adanya kesepakatan ini tidak menimbulkan friksi atau konflik yang mengakibatkan terganggunya proses dalam organisasi secara keseluruhan.

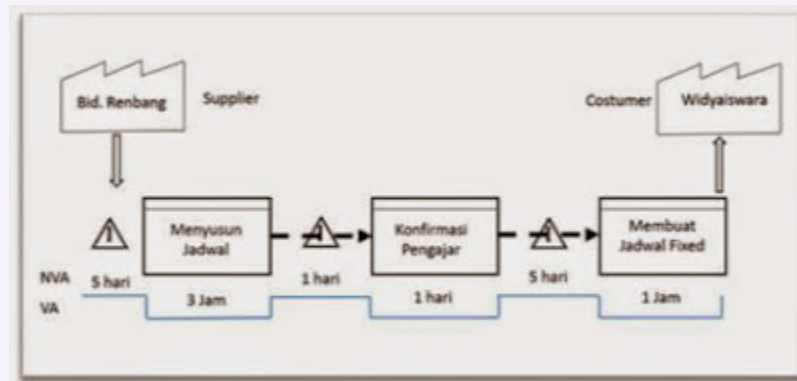
Dalam membuat SLA dapat menggunakan tool berupa Value Stream Map (VSM), yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mendesain flow (alur) dokumen dan informasi yang dibutuhkan dalam memproses produk/layanan. Dalam VSM, memuat berbagai informasi yang berkaitan dengan proses, seperti:

- total waktu proses
- proses yang bernilai tambah
- delay time (waktu tunda)
- banyaknya operator
- dan input yang digunakan.

Total Waktu Proses dapat disebut dengan Process Lead Time (PLT) adalah waktu proses keseluruhan untuk menghasilkan suatu produk/layanan yang merupakan penjumlahan dari Value Added Time (VAT), Non Value Added Time (NVAT), dan Business Non Value Added Time (BNVAT). Dibawah ini adalah arti dari VAT, NVAT dan BNVAT yaitu sebagai berikut :

- VAT adalah waktu yang benar-benar digunakan untuk suatu proses, idealnya adalah maksimum
- NVAT adalah waktu yang digunakan untuk menunggu sebelum memulai proses (menunggu input) atau menunggu proses berikutnya. Idealnya NVAT adalah nol
- BNVAT adalah tambahan waktu tunggu karena terkait adanya regulasi dalam suatu proses. Hal ini tidak dapat dihindari dalam suatu proses, namun idealnya minimum.

Untuk memahami penggunaan VSM sebagai tool untuk membuat SLA, dapat digambarkan di bawah ini:



Gambar Contoh Penggunaan Value Stream Map

Pelanggan tidak mau tahu bahkan tidak mau membayar NVAT maupun BNVAT, namun pelanggan hanya mau membayar VAT. VAT ini adalah SLA yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Namun pada pelaksanaannya oleh penyedia produk/layanan unsur NVAT dan BNVAT juga dimasukkan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan SLA.

Kesimpulan

Pelanggan tentunya memiliki harapan terhadap suatu produk/layanan, namun sebaliknya penyedia memiliki kewenangan yang terbatas dan memerlukan waktu proses untuk menyediakan produk/layanan tersebut. Untuk itulah diperlukan SLA yang dapat menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak serta pada akhirnya diperoleh kesepakatan bersama.

Begitu juga dengan Pusdiklat Pajak, setiap Bidang/Bagian termasuk Widyaaiswara Pusdiklat Pajak yang dapat berperan sebagai pelanggan atau pun penyedia, tentunya juga memiliki harapan dan keterbatasan yang berbeda-beda. Maka SLA perlu segera dirumuskan, untuk menjadi acuan bersama dalam menghasilkan suatu produk/layanan.

NAMA : PUTRI ARMILIA PRAYESY
NIM : 182420125
KELAS : MTI 20A
MATA KULIAH : IT SERVICE MANAGEMENT

Jelaskan fungsi adanya SLA pada ITSM suatu business. berikan contoh penggunaan SLA pada IT Services !

Jawab :

SLA atau Service Level Agreement adalah kontrak dari penyedia layanan dengan kita sebagai pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.

Fungsi SLA pada ITSM

1. Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
2. Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
3. Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
4. Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektivitas layanan
5. Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
6. Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
7. Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
8. Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
9. Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
10. Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya

Contoh penggunaan SLA pada IT Services

PT. Pupuk Indonesia Holding Company baru saja melakukan implementasi SAP pada tahun 2014. Dalam penerapannya, perusahaan merasa perlu membuat help desk SAP sebagai pusat penanganan masalah bagi perusahaan dan 7 anak perusahaannya yang kemudian dapat berfungsi juga sebagai knowledge base yang berguna apabila ada masalah yang berulang di waktu selanjutnya. Untuk merancang layanan help desk yang baik, perlu didefinisikannya target layanan dalam sebuah kontrak perjanjian antara pengguna layanan dan penyedia layanan. Selain itu, Perjanjian layanan tersebut diperlukan juga sebagai jaminan kualitas help desk yang dapat disepakati oleh penyedia layanan dan pengguna layanan yang merupakan pengguna SAP pada PT. Pupuk Indonesia dan anak perusahaannya. Hal tersebut bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dari permasalahan tersebut, maka diperlukan pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level

Agreement dan juga Operational Level Agreement pada help desk SAP, dengan dilakukan observasi dokumen dan wawancara pada pihak pengguna layanan dan penyedia layanan, maka setelah itu dibuatlah dokumen Service Level management tersebut berdasarkan ITIL Versi 2011.

NAMA : PUTRI ELEINA NUR'AHMA
NIM : 182420138
KELAS : MTI 20A
MATA KULIAH : IT SERVICE MANAGEMENT

Fungsi SLA pada ITSM suatu *Business* dan Contoh Penggunaan SLA

- **Fungsi SLA pada ITSM suatu *Business***

SLA singkatan dari Service Level Agreement (Perjanjian Tingkat Layanan). SLA (Service Level Agreement) merupakan bentuk persetujuan antara business customer dengan IT provider. Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak kerjasama. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA berfungsi sebagai penghubung dalam menjembatani perbedaan harapan, mendefinisikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak sekaligus menjadi alat ukur efektifitas penyediaan produk/layanan oleh supplier.

- **Contoh Penggunaan SLA :**

Sebagai analogi, misalnya Widyaiswara memerlukan Jadwal Tatap Muka selama satu bulan dari Bidang Penyelenggaraan karena Widyaiswara membutuhkan waktu persiapan untuk membuat atau menyempurnakan Bahan Ajar, Bahan Tayang dan Soal. Yang menjadi Supplier adalah Bidang Perencanaan dan Pengembangan (Renbang) dengan input berupa Rekomendasi Pengajar.

Selanjutnya terdapat proses menyusun jadwal selama satu bulan dan mengkonfirmasikannya dengan pengajar. Output yang dihasilkan dari proses ini adalah Jadwal Tatap Muka Satu Bulan sebagaimana permintaan Widyaiswara sebagai Costumernya. Untuk memenuhi permintaan Widyaiswara tersebut, Bidang Penyelenggaraan membutuhkan input dari Bidang Renbang berupa Rekomendasi Pengajar, dengan harapan dapat diterima dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, Bidang Renbang pun membutuhkan input lain dan waktu proses untuk membuatnya.

Hal inilah yang mengakibatkan harapan Widyaiswara untuk mendapatkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan dalam jangka waktu tertentu belum tentu dapat dipenuhi oleh Bidang Penyelenggaraan karena terkait juga dengan beberapa proses di bidang-bidang lainnya.

Nah, waktu proses untuk menghasilkan Jadwal Tatap Muka Satu Bulan inilah yang nantinya dinegosiasikan dan disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat. Begitu seterusnya untuk produk/layanan lainnya, sehingga dengan adanya kesepakatan ini tidak menimbulkan friksi atau konflik yang mengakibatkan terganggunya proses dalam organisasi secara keseluruhan.

Dalam membuat SLA dapat menggunakan tool berupa Value Stream Map (VSM), yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mendesain flow (alur) dokumen dan informasi yang dibutuhkan dalam memproses produk/layanan. Dalam VSM, memuat berbagai informasi yang berkaitan dengan proses, seperti:

- ✓ total waktu proses
- ✓ proses yang bernilai tambah
- ✓ delay time (waktu tunda)
- ✓ banyaknya operator
- ✓ dan input yang digunakan.

Total Waktu Proses dapat disebut dengan Process Lead Time (PLT) adalah waktu proses keseluruhan untuk menghasilkan suatu produk/layanan yang merupakan penjumlahan dari Value Added Time (VAT), Non Value Added Time (NVAT), dan Business Non Value Added Time (BNVAT). Dibawah ini adalah arti dari VAT, NVAT dan BNVAT yaitu sebagai berikut :

- ✓ VAT adalah waktu yang benar-benar digunakan untuk suatu proses, idealnya adalah maksimum

- ✓ NVAT adalah waktu yang digunakan untuk menunggu sebelum memulai proses (menunggu input) atau menunggu proses berikutnya. Idealnya NVAT adalah nol
- ✓ BNVAT adalah tambahan waktu tunggu karena terkait adanya regulasi dalam suatu proses. Hal ini tidak dapat dihindari dalam suatu proses, namun idealnya minimum.

Pelanggan tidak mau tahu bahkan tidak mau membayar NVAT maupun BNVAT, namun pelanggan hanya mau membayar VAT. VAT ini adalah SLA yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Namun pada pelaksanaannya oleh penyedia produk/layanan unsur NVAT dan BNVAT juga dimasukkan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan SLA.