

jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh

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



## SERVICE CATALOG

### 1. Pengertian Layanan Katalog

Layanan Katalog (atau katalog), adalah koleksi terorganisir dan dikuratori dari setiap dan semua bisnis dan layanan terkait teknologi informasi yang dapat dilakukan oleh, untuk, atau dalam suatu perusahaan.

Katalog layanan bertindak sebagai alat manajemen pengetahuan untuk karyawan dan konsultan suatu perusahaan, yang memungkinkan mereka untuk mengirimkan permintaan mereka ke dan tentang layanan dan topik terkait layanan kepada para ahli materi pelajaran yang memiliki, bertanggung jawab atas, dan mengoperasikannya. Setiap layanan dalam katalog layanan seperti itu biasanya sangat berulang dan telah mengendalikan input, proses, dan output.

Katalog layanan juga memungkinkan kepemimpinan dan manajemen, misalnya Chief Operations Officer (COO), untuk memecah perusahaan menjadi unit-unit operasional yang sangat terstruktur dan lebih efisien, oleh karena itu frasa deskriptif: "perusahaan berorientasi layanan."

### 2. Pusat Layanan Catalog

Katalog layanan adalah cara memusatkan semua layanan yang penting bagi para pemangku kepentingan perusahaan yang mengimplementasikan dan menggunakannya. Dengan penerapan digital dan virtualnya, melalui perangkat lunak, katalog layanan bertindak, setidaknya, sebagai registri digital dan sarana bagi perusahaan yang sangat terdistribusi untuk melihat, menemukan, memohon, dan menjalankan layanan di mana pun mereka berada di dunia. Ini berarti bahwa orang-orang di satu bagian dunia dapat menemukan dan menggunakan layanan yang sama dengan yang digunakan orang di bagian lain dunia, menghilangkan kebutuhan untuk mengembangkan dan mendukung layanan lokal melalui model implementasi gabungan.

Layanan sentralisasi juga bertindak sebagai sarana untuk mengidentifikasi kesenjangan dan redundansi layanan yang kemudian dapat diatasi oleh perusahaan untuk meningkatkan diri.

### 3. Fungsi layanan katalog

Katalog layanan dilaksanakan dengan cara yang memfasilitasi pendaftaran, penemuan, permintaan, pelaksanaan, dan pelacakan layanan yang diinginkan untuk pengguna katalog. Setiap layanan dalam katalog biasanya mencakup sifat dan elemen seperti:

- a. Kepemilikan dan pertanggungjawaban yang jelas untuk layanan (seseorang dan seringkali sebuah organisasi)
- b. Nama atau label identifikasi untuk layanan ini

- c. Deskripsi layanan
- d. Kategorisasi atau tipe layanan yang memungkinkannya dikelompokkan dengan layanan serupa lainnya
- e. Jenis permintaan layanan terkait
- f. Layanan pendukung atau pendukung
- g. Data dan informasi perjanjian tingkat layanan (SLA) yang membantu penyedia layanan menetapkan harapan bagi pemohon layanan mereka
- h. Siapa yang berhak meminta / melihat layanan
- i. Biaya terkait (jika ada)
- j. Bagaimana cara meminta layanan dan bagaimana pengirimannya terpenuhi
- k. Poin eskalasi dan kontak utama

Semakin jelas rincian layanannya, semakin mudah bagi pengguna akhir dari katalog layanan untuk menemukan dan meminta layanan yang mereka inginkan.

#### **4. Manfaat Layanan Catalog**

Manfaat dari penerapan dan pemeliharaan katalog layanan termasuk memungkinkan perusahaan untuk melacak dan mengelola metrik yang mewakili pemanfaatan layanan dan sifat-sifat terkait layanan, seperti yang terkait dengan penawaran dan permintaan layanan. Misalnya, perusahaan dapat melacak dan mengukur:

- A. Layanan yang paling banyak dan paling jarang digunakan (mis. Permintaan layanan perusahaan)
- B. Layanan yang berhasil memberikan versus yang berjuang untuk memberikan (yaitu pasokan layanan perusahaan)
- C. Berapa banyak permintaan layanan yang diminta untuk setiap layanan (mis. Permintaan khusus layanan)
- D. Berapa banyak hasil layanan yang diberikan kepada pemohon layanan yang ditargetkan (mis. Pasokan khusus layanan)
- E. Siapa yang memanggil layanan apa yang paling atau paling tidak
- F. Berapa banyak waktu yang diperlukan untuk menyetujui permintaan layanan
- G. Berapa banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan output layanan, setelah permintaan disetujui
- H. Keuangan layanan, seperti berapa banyak yang dihabiskan untuk setiap layanan oleh mereka yang memintanya dan mereka yang menyediakannya

Selain hal-hal di atas, katalog layanan juga membantu kepemimpinan dan manajemen untuk melihat dan memahami korelasi pekerjaan, aset, dan sumber daya terkait layanan dengan lebih baik dengan orang, organisasi, dan proyek yang memintanya.

#### **5. Contoh**

Katalog layanan TI adalah bagian dari katalog layanan perusahaan dan didefinisikan oleh Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi (ITIL), oleh buku Desain Layanan, untuk menjadi daftar lengkap layanan khusus-TI yang disediakan atau ditawarkan organisasi kepada karyawannya. atau pelanggan. Katalog adalah satu-satunya bagian dari Portofolio Layanan yang diterbitkan untuk pelanggan dan digunakan untuk mendukung penjualan dan / atau pengiriman layanan TI.

## **Tugas Mata Kuliah : IT Service Management**

### **Agus Sumitro NIM 182420126**

- I. jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh ?

Penggunaan katalog layanan memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan dan melacak sumber daya, baik manusia maupun sistemik, yang diperlukan untuk penyampaian layanan yang sukses, operasi, dan dukungan. Ini memungkinkan perusahaan untuk memahami di mana sumber daya dialokasikan, apakah ada terlalu banyak atau terlalu sedikit sumber daya yang dialokasikan, dan apakah sumber daya yang dialokasikan memadai untuk tujuan tertentu. Ini juga memungkinkan pemahaman tentang sumber daya apa yang dibagikan antara beberapa layanan versus layanan yang sepenuhnya didedikasikan untuk satu layanan.

Contoh :

KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI & KOMUNIKASI Katalog Layanan Teknologi Informasi (TIK), atau ICT Service Catalog PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah daftar layanan Teknologi Informasi dan (TIK) / Information Communication and Technology (ICT) yang disediakan untuk menunjang kinerja bisnis PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). 6 Sub Direktorat Teknologi Informasi

Fungsi Penggunaan Katalog Layanan TIK Katalog Layanan TIK PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) berfungsi sebagai panduan, pedoman bagi pengguna (user) maupun pengelola layanan, dalam hal ini yaitu Sub Direktorat Teknologi Informasi dan (TIK) PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) dalam melakukan aktivitas pelayanan TIK. Dari katalog layanan, pengguna dapat mengetahui informasi-informasi yang disediakan oleh pengelola layanan TIK terkait layanan TIK yang digunakan. Informasi Pada Katalog Layanan TIK Terdapat beberapa informasi dalam Katalog Layanan TIK, seperti: Nama Layanan, Detail Informasi Singkat Terkait Layanan, Pengguna Layanan, Manfaat Penggunaan Katalog Layanan TIK

1. Memudahkan pengguna dalam melakukan permintaan layanan TIK, seperti permintaan perangkat (keras dan lunak), permintaan akun dan hak akses, serta instalasi perangkat (keras dan lunak).
2. Memudahkan pengguna dalam melaporkan keluhan/permasalahan Layanan TIK yang dialami kepada service desk.
3. Menyediakan informasi jaminan tingkat ketersediaan layanan TIK yang telah disepakati oleh pengguna dan penyedia layanan Sub Direktorat Teknologi Informasi



## ➤ Service Catalogue Management

Menurut Hunnebeck (2011), Katalog layanan adalah salah satu elemen yang paling berharga dari pendekatan yang komprehensif untuk penyediaan layanan, dengan demikian harus diberikan perawatan yang tepat dan perhatian.

Proses manajemen katalog layanan menyediakan sarana mengabdikan bahwa perawatan dan perhatian secara konsisten, memastikan bahwa organisasi menambah semua potensi manfaat dari katalog layanan dengan cara yang paling efisien mungkin. kegiatan utama dalam proses manajemen katalog layanan harus mencakup 5 proses tahapan yang dibutuhkan yaitu:

1. Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan
2. Menghasilkan definisi dan status layanan dari portofolio layanan
3. Berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan
4. Menghasilkan hubungan antara tim support, technical support layanan
5. Menghasilkan hubungan dengan business relationship management

Menurut OGC (2007), Selama bertahun-tahun, infrastruktur IT organisasi 'telah tumbuh dan berkembang, dan mungkin tidak selalu menjadi gambaran yang jelas dari semua layanan yang saat ini sedang disediakan atau pelanggan dari setiap layanan. Dalam rangka membangun gambaran yang akurat, disarankan bahwa IT Service Portofolio yang berisi Service Catalogue (Katalog Layanan) diproduksi dan dipelihara untuk menyediakan satu set akurat pusat informasi pada semua layanan dan untuk mengembangkan layanan terfokus.

Tujuan dari manajemen katalog layanan Manajemen adalah untuk mengelola informasi yang terkandung dalam katalog layanan dan untuk memastikan bahwa itu adalah akurat dan mencerminkan rincian saat ini, status, interface dan dependensi dari semua layanan yang sedang dijalankan atau sedang dipersiapkan untuk berjalan dalam lingkungan hidup.

Katalog layanan memberikan nilai bisnis sebagai sumber utama informasi tentang layanan TI yang disampaikan oleh organisasi penyedia layanan. Hal ini memastikan bahwa semua bidang usaha dapat melihat sebuah gambaran yang akurat, konsisten dari layanan TI, rincian dan status mereka. Ini berisi pandangan menghadapi pelanggan dari layanan TI yang digunakan, bagaimana mereka dimaksudkan untuk digunakan, proses bisnis yang memungkinkan, tingkat dan kualitas layanan pelanggan yang diharapkan dari setiap layanan.

(Malone, Tim, Menken, 2010, p.75) Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

**Tujuan lain *Service Catalog Management*:**

- a. Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi dalam ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detail, tampilan dan ketergantungan
- b. Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses sistem
- c. Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

**Cakupan *Service Catalogue Management***

*Service Catalogue Management* memiliki cakupan antara lain :

- a. Layanan
- b. Produksi dan pengaturan dari interface dan ketergantungan antara service catalog dan service portofolo, memastikan konsistensi antara 2 item tersebut
- c. Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan semua servis (dan layanan yang mendukung) dengan Service Catalog dan Configuration Management System (CMS)
- d. Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan antara semua pelayanan, komponen yang mendukung, Configuration Items(CIs) dengan Service Catalog dan CMS

Kebergantungan dalam angka dan kompleksitas dari layanan yang diberikan, ukuran dari populasi dan tujuan apa saja yang ditentukan untuk proses, aktivitas ini dan item-item lain yang bergantung dengan efektivitas teknologi.

Pengetahuan dan Informasi dari Service Catalog secara logical dibagi menjadi 2 aspek.

- a. Business Service Catalog :

Berisi detail dari servis IT didalam konteks dari pelanggan dan hubungannya kepada bisnis unit dan bisnis proses yang mendukung. Informasi ini dimanfaatkan kepada bentuk pandangan pelanggan dari Service Catalog, menggunakan komunikasi (bahasa bisnis) dan juga untuk memastikan efektivitas. Dalam kasus ini dimana pelanggan dalam Organisasi IT sendiri kemudian pada level teknikal sampai kepada detail yang diperluas.

b. Teknikal Service Catalog:

Servis IT yang mengantarkan kepada customer, tetapi melalui cara perbandingan. Teknikal Service Catalog terdiri dari catatan hubungan yang tersedia yang digunakan untuk mendukung layanan, membagi layanan, komponen dan konfigurasi dari item yang ada.

### **Perbaikan pada Proses *Service Catalogue***

*Service Catalogue* digunakan untuk memberikan katalog yang berisi tentang informasi yang akurat mengenai layanan operasional dan layanan yang sedang dikembangkan. *Service Catalogue* dijadikan sebagai sumber informasi bagi perusahaan Kompas.

Penerapan *Service Catalogue* pada perusahaan Kompas dikatakan masih belum mencapai maksimal, dimana masih terdapat masalah-masalah yang mengakibatkan *Service Catalogue* tidak berjalan dengan baik dalam membantu kegiatan bisnis perusahaan Kompas, seperti aplikasi dan layanan yang digunakan tidak tercatat dengan baik, kurangnya kesadaran karyawan, dan kurang adanya sosialisasi aplikasi.

Oleh karena itu, untuk memaksimalkan kinerja dari *Service Catalogue* agar dapat membantu kegiatan dari perusahaan Kompas dilakukan beberapa aktivitas. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain:

- a. Memberikan pengarahan untuk meningkatkan kesadaran dari karyawan IT mengenai pentingnya informasi layanan IT, untuk meningkatkan keakuratan data pada *Service Catalogue*.
- b. Menjelaskan secara keseluruhan layanan IT yang digunakan.
- c. Melakukan sinkronisasi antara Portofolio pada layanan IT dengan *Service Catalogue* sehingga data lebih akurat.

*Service Catalogue* terdiri dari 2 aspek, yaitu *Business Service Catalogue* (yang berisi informasi yang menghubungkan proses bisnis dan unit bisnis yang menggunakan layanan IT) dan *Technical Service Catalogue* (yang berisi informasi yang menghubungkan layanan *support*, layanan *shared*, serta komponen yang digunakan untuk mendukung layanan bisnis).

➤ **Contoh Service Katalog**

Berikut merupakan contoh service katalog Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya):

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
SICYCA	Digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan, dan e-resource	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail <a href="mailto:support@stikom.edu">support@stikom.edu</a> Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Stikomapps	Digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan, dan e-resource	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail <a href="mailto:support@stikom.edu">support@stikom.edu</a> Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
Brilliant	Digunakan mahasiswa dan dosen sebagai sarana pendukung dalam pembelajaran	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail <a href="mailto:support@stikom.edu">support@stikom.edu</a> Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jaringan nirkabel	Digunakan mahasiswa, dosen dan staff untuk dapat mengakses internet melalui komputer yang sudah terhubung dengan kabel	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail <a href="mailto:support@stikom.edu">support@stikom.edu</a> Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jaringan	Digunakan mahasiswa, dosen dan	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8	Institut Bisnis dan

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
kabel	staff untuk dapat mengakses internet melalui komputer yang sudah terhubung dengan kabel		viaemail <a href="mailto:support@stikom.edu">support@stikom.edu</a> Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Informatika Stikom Surabaya

<i>Service Name</i>	<i>Business unit(s)</i>	<i>Service owner(s)</i>	<i>Business impact</i>	<i>Business priority</i>	<i>Service Level Agreement</i>	<i>Service hours</i>
	Teknologi Informasi	Teknologi Informasi			SLA	
Brilliant	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	High	Dokumen SLA	24 jam 7 hari
Jaringan nirkabel	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	Medium	Dokumen SLA	07:00 - 20:00 7 hari
Jaringan Kabel	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	Low	Dokumen SLA	07:00 - 20:00 7 hari

<i>Service Name</i>	<i>Business contact</i>	<i>Escalation contact</i>	<i>Service report</i>	<i>Service reviews</i>	<i>Security rating</i>
SICYCA	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High
Stikomapps	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High
Brilliant	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High

<i>Service Name</i>	<i>Business contact</i>	<i>Escalation contact</i>	<i>Service report</i>	<i>Service reviews</i>	<i>Security rating</i>
		informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi			
Jaringan nirkabel	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	Medium
Jaringan kabel	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	Low

Nama : Arie Ansyah  
NIM : 182420117  
Mata Kuliah : IT SERVICE MANAGEMENT

Service Catalog adalah :

Sebuah pernyataan tertulis dari layanan IT yang tersedia, tingkat default, pilihan, harga dan identifikasi yang proses bisnis atau pelanggan menggunakannya

Fungsinya :

- Untuk mengelola semua informasi yang ada dalam katalog layanan dan memastikan bahwa informasi itu tepat dan terkini.
- memastikan bahwa Service Catalog terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.
- Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi daam ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detil, tampilan dan ketergantungan
- Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses sistem
- Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

Pengetahuan dan Informasi dari Service Catalog secara logical dibagi menjadi 2 aspek.

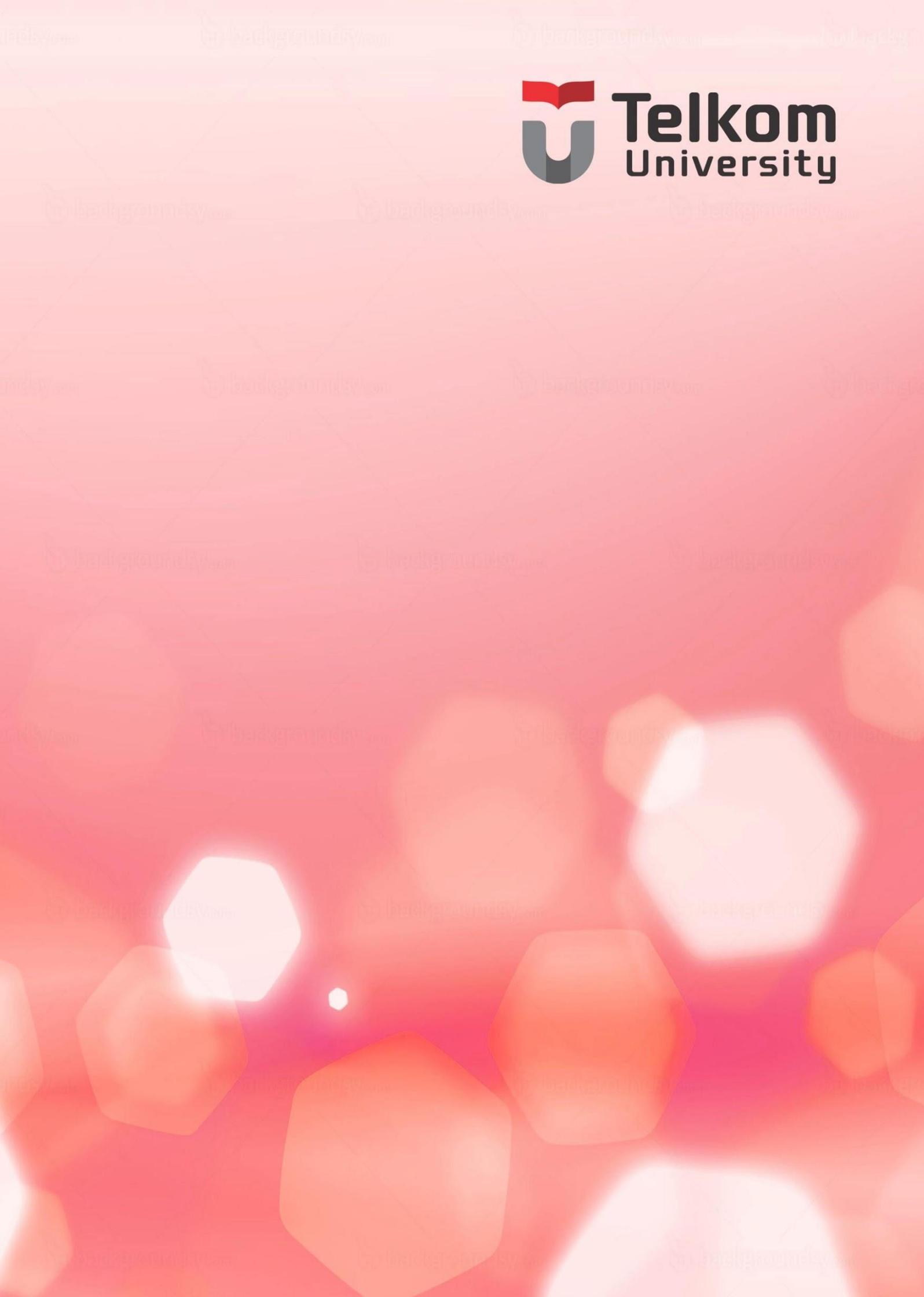
- Business Service Catalog :

Berisi detil dari servis IT didalam konteks dari pelanggan dan hubungannya kepada bisnis unit dan bisnis proses yang mendukung. Informasi ini dimanfaatkan kepada bentuk pandangan pelanggan dari Service Catalog, menggunakan komunikasi (bahasa bisnis) dan juga untuk memastikan efektivitas. Dalam kasus ini dimana pelanggan dalam Organisasi IT sendiri kemudian pada level teknikal sampai kepada detil yang diperluas.

- Teknikal Service Catalog:

Servis IT yang mengantarkan kepada customer, tetapi melalui cara perbandingan. Teknkal Service Caalog terdiri dari catatan hubungan yang tersedia yang digunakan untuk mendukung layanan, membagai layanan, komponen dan konfigurasi dari item yang ada.

**CONTOH**



	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 2 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**Katalog Layanan**  
*(Service Catalogue)*  
**TELKOM UNIVERSITY**

**2018**

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 3 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

# Katalog Layanan

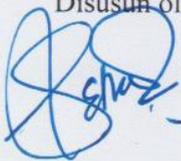
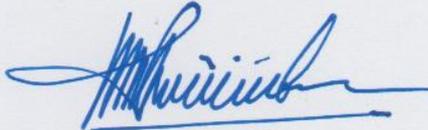
## (*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

## TELKOM UNIVERSITY

### 2018

#### PENGESAHAN

Disusun oleh:  Dadang Setiawan Direktur Sistem Informasi	Disahkan oleh:  Nelson Rikardo Pasaribu Wakil Rektor II
--	--

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 4 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 5 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## 1. PENDAHULUAN

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

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

## 2. DESKRIPSI LAYANAN

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

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 6 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### 3. KETENTUAN UMUM TENTANG BERLANGGANAN LAYANAN

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

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

### 4. PENUTUP

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 7 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

### KODE LAYANAN SVC – 01

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Presensi – BAP/RFID)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem, perangkat (kecuali RFID), infrastruktur yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen dan staf di Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Infrastruktur; 3). Server; 4). Sistem Operasi; 5). Modul BAP; 6). Database; 7). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 8 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul BAP; 5). Database; 6). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Presensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan query data dari pengguna sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik dan Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 9 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 02

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Beasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 10 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Beasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data beasiswa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 11 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 03

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Pengelolaan Data Mahasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Administrasi Akademik & Layanan Administrasi akademik Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 12 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Mahasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 13 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 04

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ekuivalensi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 14 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Ekuivalensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ekuivalensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh Ketua Program Studi Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 15 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 05

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Evaluasi Akademik)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi, Dosen wali & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul evaluasi akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 16 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Evaluasi Akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data evaluasi akademik
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ketua Program Studi dan dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 17 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 06

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Geladi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin PPDU, Dosen Pembimbing & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 18 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data geladi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bagian PPDU
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 19 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 07

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Kurikulum)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Wadep I, Ka. Prodi & Koord mata kuliah
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 20 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data kurikulum
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka Prodi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 21 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 08

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Nilai)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 22 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data nilai
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 23 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 09

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Orang Tua)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Orang tua mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 24 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data orang tua
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 25 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 10

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PD-DIKTI)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PD DIKTI 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 26 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PD DIKTI; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PD DIKTI
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 27 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 11

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PMB)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA, Dir Admisi, Calon maba, mahasiswa baru
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PMB 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 28 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PMB; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PMB
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 29 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 12

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perkuliahan)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perkuliahan 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 30 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perkuliahan; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perkuliahan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 31 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 13

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perwalian)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 32 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perwalian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 33 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 14

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Registrasi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul registrasi 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 34 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul registrasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data registrasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 35 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 15

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TA/PA)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Ketua KK, Wadep1, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 36 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TA/PA
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 37 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 16

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TAK)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Kemahasiswaan, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TAK 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 38 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TAK; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TAK
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 39 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 17

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Tracer Study)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir pengembangan karir, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul tracer study; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 40 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul tracer study ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data tracer study
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 41 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 18

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Wisuda)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul wisuda; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 42 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul wisuda ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data wisuda
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 43 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 19

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ujian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 44 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ujian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 45 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 20

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Finansial)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Keuangan, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 46 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data financial
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 47 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 21

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Bahasa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa, mahasiswa, pegawai, eksternal
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 48 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data layanan Bahasa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 49 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 22

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Manajemen Kepegawaian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 50 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data manajemen kepegawaian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 51 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 23

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi PPM)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir PPM, mahasiswa, dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PPM; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat PPM
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 52 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PPM ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PPM
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. PPM
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 53 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 24

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Helpdesk)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	mahasiswa, dosen, pegawai
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 54 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data helpdesk
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 55 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 25

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penelusuran Dokumen)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 56 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penelusuran dokumen
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 26**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Rekreasi)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 57 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 58 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data rekreasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 27**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Cuti)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 59 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### c. Permintaan Data

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data cuti
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 60 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

## KODE LAYANAN SVC – 28

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penggajian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag Yan SDM, Pegawai Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 61 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penggajian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penggajian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 62 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 29**  
**TUNE**

**a. Aktivasi TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Aktivasi TUNE
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Periode Penjaminan</b>	Until Next Business Day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Lupa password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk mengganti password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 63 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan hak akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan perubahan hak akses atas kapasitas bandwidth
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	satu hari kerja
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Permintaan Instalasi Jaringan**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan instalasi jaringan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan desain, perancangan dan instalasi jaringan (IP address/IP public/port/konfigurasi) di lingkungan Telkom

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 64 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Fakultas/Organisasi yang diakui di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). Router 3). Switch 4). Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses internet seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+ 5). Router, Switch, Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 65 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 30**  
**TUBE**

**a. Pendaftaran TUBE Pages**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan Permintaan pendaftaran TUBE Pages
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pendaftaran subdomain mahasiswa dan staf aktif Telkom University.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet - E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**b. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password
<b>Deskripsi</b>	- Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) - Password Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 66 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%
---	-----

**c. Permintaan Install Plugin**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan Install Plugin
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan penambahan plugin blog
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun/hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**d. Menonaktifkan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Akun
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan non aktif akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 67 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	95%

## KODE LAYANAN SVC – 31

### Mail Tel-U

#### a. Pembuatan Akun Email

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Akun Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan akun email @telkomuniversty
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	97%

#### b. Reset Password Email

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 68 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**c. Approval Email**

<b>Sub Layanan</b>	Approval Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan approval email yang masuk ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Mengagalkan Email yang Terkirim ke Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menggagalkan Email yang terkirim ke milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan email untuk pembatalan email yang terkirim ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	4 Jam Maksimum 10 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 69 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%
---	-----

**e. Pembuatan Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 4 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Pendaftaran Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pendaftaran Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Pendaftaran anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 70 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**g. Menonaktifkan Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan penonaktifkan anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 32**

**Hosting**

**a. Permohonan Pembuatan Subdomain baru instalasi engine awal untuk dikelola user**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan pembuatan subdomain baru Instalasi engine awal untuk dikelola user
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan subdomain baru dan instalasi engine pada subdomain sesuai dengan standar subdomain yang berlaku di Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo Online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 71 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Username dan Password**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses website berupa lupa username atau password Subdomain
<b>Deskripsi</b>	Permohonan permintaan username dan password subdomain Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 72 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password subdomain
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa)
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses Subdomain dengan menandatangani form klausul perubahan
<b>Deskripsi</b>	Permintaan perubahan hak akses subdomain berdasarkan nota dinas yang dikirim ke Direktorat Sistem Informasi.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 73 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Penonaktifan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Penonaktifan Akun
<b>Deskripsi</b>	Penanganan penonaktifan akun subdomain berdasarkan memo/nota dinas yang dikirimkan.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 74 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Akses
<b>Deskripsi</b>	Penanganan Gangguan Akses website dimana Subdomain didapati terjangkit komentar yang berulang, acak, tidak sesuai dengan konten, dan menyerkatkan link tertentu hingga postingan baru tanpa sepengetahuan user dan berefek pada rusaknya aplikasi website tersebut dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 33**

**Web Utama**

**a. Permohonan Penambahan Konten Statis**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan konten statis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan halaman baru berupa konten statis pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 75 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 page / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Permohonan Penambahan Link di Web Utama**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan link di web utama
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan link baru pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 15 link / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 76 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password akun user Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan hak akses user, dimana hak akses user sudah di tentukan di awal, layanan ini ada namun berdasarkan kebijakan tidak diizinkan perubahan hak akses untuk user.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	-
<b>2nd Level Support</b>	
<b>Perioda Penjaminan</b>	-
<b>Komponen Layanan</b>	-
<b>Kebergantungan</b>	-

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 77 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Dengan Layanan Lain</b>	
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	-

**e. Penanganan Gangguan**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Web Utama
<b>Deskripsi</b>	Website Utama didapati mengalami gangguan berupa file tidak dapat di unggah / di unduh, konten tidak dapat di posting, page/halaman tidak dapat di tambahkan dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 78 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 34

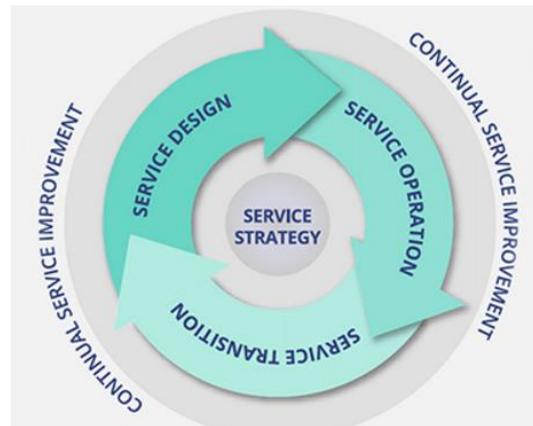
### Pengembangan Sistem Informasi

#### a. Pengembangan Sistem Informasi

<b>Sub Layanan</b>	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi
<b>Deskripsi</b>	Pengembangan aplikasi sistem informasi oleh Direktorat SISFO meliputi aplikasi sistem informasi akademik (yang dibangun untuk memberi kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik), aplikasi sistem informasi non-akademik (yang berpusat pada tata kelola sumber daya di Telkom University), dan aplikasi pendukung (layanan dasar yang menunjang sistem informasi secara keseluruhan). Pengembangan aplikasi sistem informasi berasal dari permintaan aplikasi baru dan/atau pengembangan dari aplikasi yang sudah ada.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
<b>1st Level Support</b>	Nota Dinas/Memo kepada Direktur SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	Sesuai project plan
<b>Komponen Layanan</b>	e-Memo (aplikasi milik YPT)
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail -eMemo
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	93%

## MANAJEMEN LAYANAN SISTEM INFORMASI

Manajemen Layanan Sistem Informasi atau biasa disebut IT Service Management (ITSM) adalah istilah umum untuk menggambarkan pendekatan untuk merancang, menghasilkan, mengelola dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi yang digunakan dalam suatu perusahaan. Tujuan dari manajemen layanan sistem informasi untuk memastikan bahwa semua proses, sumber daya manusia dan teknologi berada pada tempat/berjalan dengan benar sehingga organisasi dapat mencapai tujuan bisnisnya.



ITSM adalah proses layanan bisnis dengan tujuan utama pada pelayanan terbaik kepada konsumen. ITSM dibuat untuk mengukur sebuah proses dengan memberikan sebuah solusi kepada konsumen daripada hal teknis seperti development. ITSM mengukur efisiensi operasional dalam memberikan solusi dan bagaimana mengelola sistem ini agar memenuhi harapan yang diinginkan.

Contoh contoh Framework pada ITSM ada :

### 1. Service Strategy

Service Strategy (Strategi Layanan) adalah salah satu publikasi inti IT Infrastructure Library (ITIL) framework yang digunakan di dalam penerapan IT Service Management (ITSM). Dari judulnya, buku pertama ITIL ini bertujuan untuk memberikan panduan tentang pentingnya bagi semua organisasi untuk menyelaraskan strategi bisnis yang didefinisikan dengan baik dengan strategi ICT yang efektif.

Organisasi yang ingin menerapkan ITSM seharusnya memikirkan strategi yang dibutuhkan di dalam memberikan layanan untuk pelanggan seperti menetapkan visi, tujuan, kebijakan, persyaratan dan target untuk tahap siklus proses dan fungsi yang di dalam buku ITIL berikutnya yaitu Service Design, Service Transition & Continual Service Improvements.

### 2. Service Design

Service Design adalah transformasi dari service strategy menjadi tahapan-tahapan untuk memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Service design memberikan panduan kepada organisasi IT untuk dapat secara *sistematis* dan *best practice* mendesain dan membangun layanan IT maupun implementasi ITSM itu sendiri.

Desain layanan bertujuan untuk mengambil langkah yang diperlukan untuk memastikan bahwa layanan baru akan melakukan seperti yang direncanakan dan disampaikan fungsi dan manfaat dimaksudkan oleh bisnis. Prinsip ini adalah jantung dari pendekatan ITIL dan mengapa sebagian besar proses desain layanan difokuskan pada pengendalian operasional:

- Manajemen Katalog layanan;
- Manajemen tingkat layanan;
- Manajemen kapasitas;
- Koordinasi Desain;
- Manajemen Ketersediaan;
- IT manajemen kelangsungan pelayanan;
- Manajemen keamanan informasi;
- Manajemen Pemasok.

### 3. Service Transition

Service Transition adalah tahapan merealisasikan/mengimplementasikan hasil tahapan service design menjadi layanan baru atau modifikasi layanan sebelumnya.

Tujuan Service Transition : memastikan layanan baru/termodifikasi/retired services benar-benar memenuhi harapan bisnis seperti telah terdokumentasi dalam service strategy dan service design.

### 4. Service Operation

Service Operation ialah tahapan operasional layanan TI sehari – hari, termasuk melakukan aktivitas dukungan terhadap layanan TI untuk memastikan value layanan benar – benar dirasakan dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna yang dilakukan secara berkala.

Service operation bertujuan untuk :

- 1) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI kepada pengguna dan pelanggan, serta mengelola layanan memenuhi tingkat layanan yang telah disepakati.
- 2) Mengelola teknologi yang digunakan untuk menghasilkan dan mendukung layanan TI. Seperti bagaimana memahami dan mengelola komponen-komponen teknologi seperti server, mainframe, jaringan komputer, komunikasi, basis data, media penyimpanan, sistem desktop dan aplikasi software.

### 5. Continual Service Improvement

Continual Service Improvement Continual Service Improvement (CSI) memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah Plan-Do-Check-Act (PDCA) atau yang dikenal sebagai Deming Quality Cycle.

## CONTOH PERUSAHAAN YANG MENYEDIAKAN MANAJEMEN LAYANAN SI

### A. Penerapan IT Service Management (ITSM) di Pusintek Kemenkeu

Mengingat dinamika organisasi dan teknologi yang sedemikian pesat dan meningkatnya harapan pengguna akan layanan TIK yang handal serta semangat untuk meningkatkan kualitas layanan TIK yang lebih baik kepada pengguna, maka Pusintek sebagai penyelenggara layanan TIK Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mulai memperhatikan proses pengelolaan layanan yang baik. Perangkat yang telah dimiliki saat ini telah memadai untuk menyelenggarakan layanan yang diharapkan akan tetapi kecanggihan perangkat tidak selalu mampu menjawab tantangan dan kebutuhan organisasi secara umum. Untuk itu dibutuhkan perangkat kebijakan, kerangka kerja,

prosedur, dan instruksi kerja yang memadai baik dari sisi ruang lingkup maupun kedalaman informasinya.

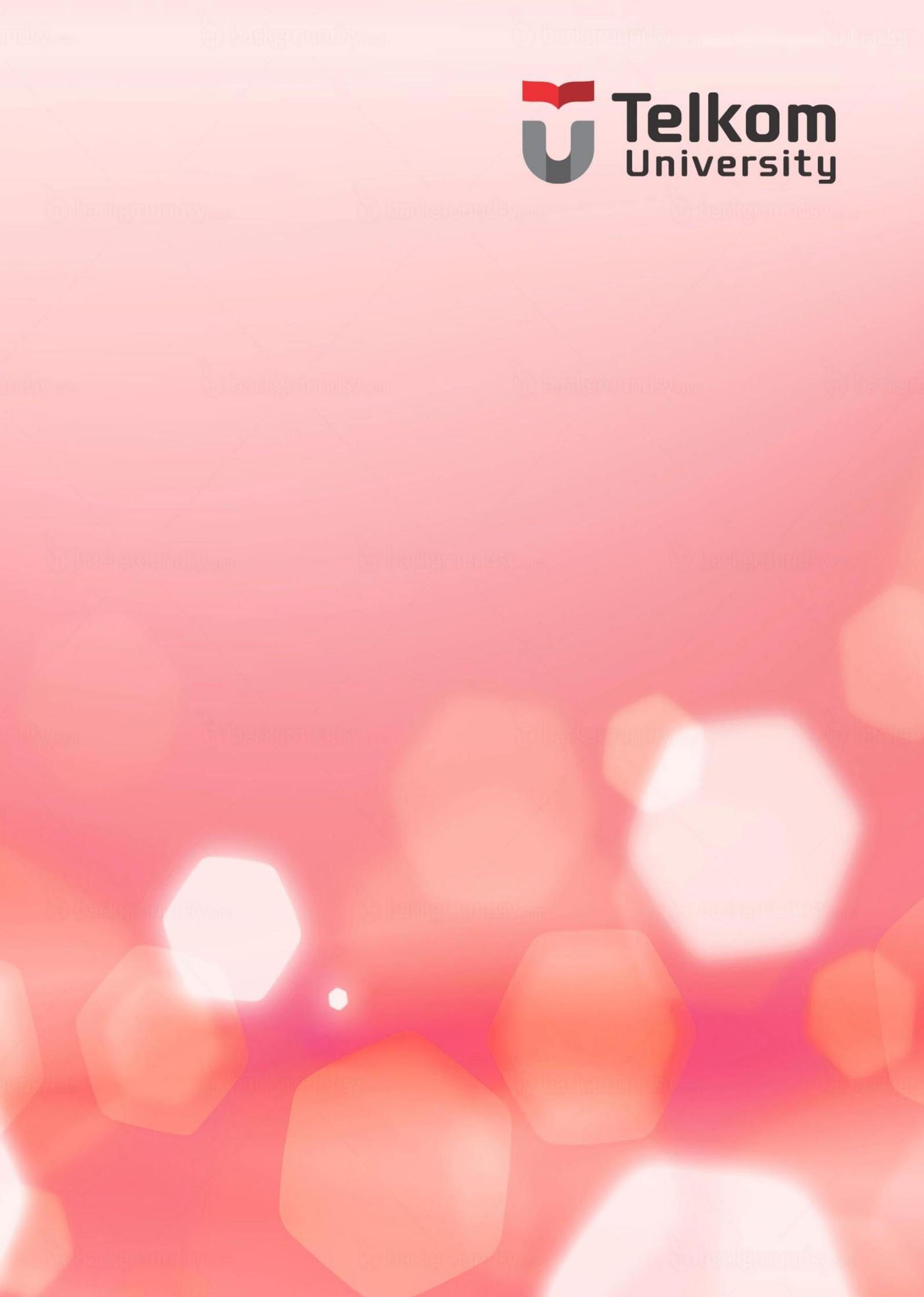
Pelaksanaan pekerjaan TIK yang berhubungan langsung dengan pengguna dan memiliki ruang lingkup luas seringkali menimbulkan beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Banyak pekerjaan yang tidak tercatat.
2. Laporan gangguan TIK dari pengguna tidak selesai tepat waktu.
3. Laporan permintaan layanan dari pengguna tidak selesai tepat waktu.
4. Tidak meratanya beban kerja pegawai.
5. Belum dapat mengukut kinerja organisasi secara periodik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pusintek untuk meningkatkan efisiensi pelayanan teknologi informasi kepada pengguna adalah dengan menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi / Information Techonology Service Management (ITSM). ITSM merupakan best practice penerapan pengelolaan layanan Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Diharapkan dengan penerapan ITSM pengelolaan layanan TIK menjadi lebih baik serta mampu menyelesaikan beberapa permasalahan tersebut.

Sumber ;

<http://ryanseptiawan051.blogspot.com/2017/04/pengertian-manajemen-layanan-sistem.html>



	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 2 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**Katalog Layanan**  
*(Service Catalogue)*  
**TELKOM UNIVERSITY**

**2018**

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 3 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

# Katalog Layanan

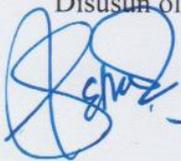
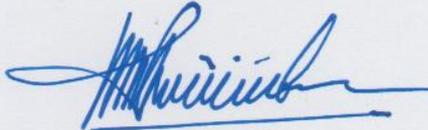
## (*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

# TELKOM UNIVERSITY

## 2018

### PENGESAHAN

Disusun oleh:  Dadang Setiawan Direktur Sistem Informasi	Disahkan oleh:  Nelson Rikardo Pasaribu Wakil Rektor II
--	--

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 4 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 5 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## 1. PENDAHULUAN

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

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

## 2. DESKRIPSI LAYANAN

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

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 6 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### 3. KETENTUAN UMUM TENTANG BERLANGGANAN LAYANAN

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

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

### 4. PENUTUP

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 7 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

### KODE LAYANAN SVC – 01

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Presensi – BAP/RFID)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem, perangkat (kecuali RFID), infrastruktur yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen dan staf di Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Infrastruktur; 3). Server; 4). Sistem Operasi; 5). Modul BAP; 6). Database; 7). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 8 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul BAP; 5). Database; 6). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Presensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan query data dari pengguna sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik dan Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 9 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 02

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Beasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 10 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Beasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data beasiswa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 11 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 03

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Pengelolaan Data Mahasiswa)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Administrasi Akademik & Layanan Administrasi akademik Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 12 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**c. Permintaan Data Mahasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 13 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 04

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ekuivalensi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 14 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Ekuivalensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ekuivalensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh Ketua Program Studi Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 15 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 05

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Evaluasi Akademik)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi, Dosen wali & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul evaluasi akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 16 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Evaluasi Akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data evaluasi akademik
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ketua Program Studi dan dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 17 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 06

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Geladi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin PPDU, Dosen Pembimbing & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 18 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data geladi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bagian PPDU
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 19 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 07

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Kurikulum)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Wadep I, Ka. Prodi & Koord mata kuliah
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 20 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data kurikulum
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka Prodi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 21 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 08

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Nilai)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 22 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data nilai
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 23 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 09

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Orang Tua)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Orang tua mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 24 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data orang tua
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 25 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 10

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PD-DIKTI)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PD DIKTI 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 26 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PD DIKTI; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PD DIKTI
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 27 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 11

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PMB)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA, Dir Admisi, Calon maba, mahasiswa baru
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PMB 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 28 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PMB; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PMB
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 29 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 12

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perkuliahan)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perkuliahan 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 30 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perkuliahan; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perkuliahan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 31 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 13

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perwalian)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 32 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perwalian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 33 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 14

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Registrasi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul registrasi 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 34 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul registrasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data registrasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 35 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 15

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TA/PA)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Ketua KK, Wadep1, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 36 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TA/PA
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 37 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 16

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TAK)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Kemahasiswaan, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TAK 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 38 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TAK; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TAK
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 39 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 17

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Tracer Study)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir pengembangan karir, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul tracer study; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 40 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul tracer study ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data tracer study
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 41 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 18

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Wisuda)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul wisuda; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 42 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul wisuda ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data wisuda
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 43 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 19

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ujian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 44 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ujian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 45 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 20

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Finansial)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Keuangan, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 46 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data financial
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 47 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 21

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Bahasa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa, mahasiswa, pegawai, eksternal
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 48 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data layanan Bahasa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 49 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 22

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Manajemen Kepegawaian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 50 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data manajemen kepegawaian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 51 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 23

#### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi PPM)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir PPM, mahasiswa, dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PPM; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat PPM
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 52 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PPM ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PPM
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. PPM
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 53 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 24

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Helpdesk)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	mahasiswa, dosen, pegawai
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 54 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data helpdesk
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 55 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 25

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penelusuran Dokumen)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 56 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penelusuran dokumen
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 26**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Rekreasi)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 57 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 58 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data rekreasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 27**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Cuti)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 59 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### c. Permintaan Data

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data cuti
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 60 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

## KODE LAYANAN SVC – 28

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penggajian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag Yan SDM, Pegawai Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 61 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penggajian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penggajian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 62 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 29**  
**TUNE**

**a. Aktivasi TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Aktivasi TUNE
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Periode Penjaminan</b>	Until Next Business Day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Lupa password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk mengganti password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 63 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan hak akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan perubahan hak akses atas kapasitas bandwidth
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	satu hari kerja
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Permintaan Instalasi Jaringan**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan instalasi jaringan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan desain, perancangan dan instalasi jaringan (IP address/IP public/port/konfigurasi) di lingkungan Telkom

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 64 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Fakultas/Organisasi yang diakui di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). Router 3). Switch 4). Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses internet seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+ 5). Router, Switch, Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 65 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 30**  
**TUBE**

**a. Pendaftaran TUBE Pages**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan Permintaan pendaftaran TUBE Pages
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pendaftaran subdomain mahasiswa dan staf aktif Telkom University.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet - E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**b. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password
<b>Deskripsi</b>	- Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) - Password Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 66 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%
---	-----

**c. Permintaan Install Plugin**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan Install Plugin
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan penambahan plugin blog
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun/hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**d. Menonaktifkan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Akun
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan non aktif akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 67 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

## KODE LAYANAN SVC – 31

### Mail Tel-U

#### a. Pembuatan Akun Email

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Akun Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan akun email @telkomuniversty
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

#### b. Reset Password Email

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 68 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**c. Approval Email**

<b>Sub Layanan</b>	Approval Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan approval email yang masuk ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Mengagalkan Email yang Terkirim ke Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menggagalkan Email yang terkirim ke milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan email untuk pembatalan email yang terkirim ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	4 Jam Maksimum 10 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 69 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%
---	-----

**e. Pembuatan Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 4 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Pendaftaran Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pendaftaran Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Pendaftaran anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 70 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**g. Menonaktifkan Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan penonaktifkan anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 32**

**Hosting**

**a. Permohonan Pembuatan Subdomain baru instalasi engine awal untuk dikelola user**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan pembuatan subdomain baru Instalasi engine awal untuk dikelola user
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan subdomain baru dan instalasi engine pada subdomain sesuai dengan standar subdomain yang berlaku di Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo Online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 71 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Username dan Password**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses website berupa lupa username atau password Subdomain
<b>Deskripsi</b>	Permohonan permintaan username dan password subdomain Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 72 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password subdomain
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa)
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses Subdomain dengan menandatangani form klausul perubahan
<b>Deskripsi</b>	Permintaan perubahan hak akses subdomain berdasarkan nota dinas yang dikirim ke Direktorat Sistem Informasi.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 73 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Penonaktifan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Penonaktifan Akun
<b>Deskripsi</b>	Penanganan penonaktifan akun subdomain berdasarkan memo/nota dinas yang dikirimkan.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 74 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Akses
<b>Deskripsi</b>	Penanganan Gangguan Akses website dimana Subdomain didapati terjangkit komentar yang berulang, acak, tidak sesuai dengan konten, dan menyerkatkan link tertentu hingga postingan baru tanpa sepengetahuan user dan berefek pada rusaknya aplikasi website tersebut dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 33**

**Web Utama**

**a. Permohonan Penambahan Konten Statis**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan konten statis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan halaman baru berupa konten statis pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 75 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 page / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Permohonan Penambahan Link di Web Utama**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan link di web utama
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan link baru pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 15 link / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 76 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password akun user Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan hak akses user, dimana hak akses user sudah di tentukan di awal, layanan ini ada namun berdasarkan kebijakan tidak diizinkan perubahan hak akses untuk user.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	-
<b>2nd Level Support</b>	
<b>Perioda Penjaminan</b>	-
<b>Komponen Layanan</b>	-
<b>Kebergantungan</b>	-

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 77 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Dengan Layanan Lain</b>	
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	-

**e. Penanganan Gangguan**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Web Utama
<b>Deskripsi</b>	Website Utama didapati mengalami gangguan berupa file tidak dapat di unggah / di unduh, konten tidak dapat di posting, page/halaman tidak dapat di tambahkan dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 78 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 34

### Pengembangan Sistem Informasi

#### a. Pengembangan Sistem Informasi

<b>Sub Layanan</b>	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi
<b>Deskripsi</b>	Pengembangan aplikasi sistem informasi oleh Direktorat SISFO meliputi aplikasi sistem informasi akademik (yang dibangun untuk memberi kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik), aplikasi sistem informasi non-akademik (yang berpusat pada tata kelola sumber daya di Telkom University), dan aplikasi pendukung (layanan dasar yang menunjang sistem informasi secara keseluruhan). Pengembangan aplikasi sistem informasi berasal dari permintaan aplikasi baru dan/atau pengembangan dari aplikasi yang sudah ada.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
<b>1st Level Support</b>	Nota Dinas/Memo kepada Direktur SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	Sesuai project plan
<b>Komponen Layanan</b>	e-Memo (aplikasi milik YPT)
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail -eMemo
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	93%



# IT SERVICES MANAGEMENT

## SERVICE CATALOGUE ; ROLE AND FUNCTION

Jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh :

Jawaban :

### 1. *Service Catalogue Management*

(Malone, Tim, Menken,2010,p.75) Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Tujuan lain *Service Catalog Management*:

- ✚ Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi daam ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detil, tampilan dan ketergantungan
- ✚ Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses system
- ✚ Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

### 2. *Cakupan Service Catalogue Management*

Service Catalogue Management memiliki cakupan antara lain :

- ✓ Layanan
- ✓ Produksi dan penganturan dari interface dan ketergantungan antara service catalog dan service portofolo, memastikan konsistensi anantara 2 item tersebut

- ✓ Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan semua servis (dan layanan yang mendukung) dengan Service Catalog dan Configuration Management System (CMS)
- ✓ Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan antara semua pelayanan, komponen yang mendukung, Configuration Items(CIs) dengan Service Catalog dan CMS

Kebergantungan dalam angka dan kompleksitas dari layanan yang diberikan, ukuran dari populusi dan tujuan apa saja yang ditentukan untuk proses, aktivitas ini dan item-item lain yang bergantung dengan efektivitas teknologi.

Pengetahuan dan Informasi dari Service Catalog secara logical dibagi menjadi 2 aspek.

- Business Service Catalog :

Berisi detail dari servis IT didalam konteks dari pelanggan dan hubungannya kepada bisnis unit dan bisnis proses yang mendukung. Informasi ini dimanfaatkan kepada bentuk pandangan pelanggan dari Service Catalog, menggunakan komunikasi (bahasa bisnis) dan juga untuk memastikan efektivitas. Dalam kasus ini dimana pelanggan dalam Organisasi IT sendiri kemudian pada level teknikal sampai kepada detail yang diperluas.

- Technical Service Catalog:

Servis IT yang mengantarkan kepada customer, tetapi melalui cara perbandingan. Teknkal Service Catalog terdiri dari catatan hubungan yang tersedia yang digunakan untuk mendukung layanan, membagi layanan, komponen dan konfigurasi dari item yang ada.

### 3. Contoh Service Cataloge

“untuk menyediakan dan memelihara satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan operasional dan mereka yang dipersiapkan untuk dijalankan secara operasional. Untuk memastikan bahwa itu tersedia secara luas bagi mereka yang berwenang melihatnya” (ITIL Service Design book page 97)

Service yang termasuk dalam catalog harus mempunyai komponen sebagai berikut

- Deliverables
- Prices
- Contacts
- How to Order and request – self-explanatory

Service Catalog Bridging BPJS - RS

Secara umum, hampir setiap pemanggilan web-service, harus dicantumkan beberapa variabel yang dibutuhkan untuk menambahkan informasi ataupun untuk proses validasi yang dikirim pada HTTP Header, antara lain:

Nama Header	Contoh Nilai	Keterangan
Accept	application/xml, application/json	format data yang diinginkan
X-cons-id	743627386	consumer ID dari ASKES
X-timestamp	234234234	generated unix-based timestamp
X-signature	DogCSUIQurNcigrBdQ3QN5oYvXeUF5EB2fLHUcI9v0=	generated signature dengan pola HMAC-256

1. *Accept*, diisi sesuai permintaan dari client. Jika menginginkan hasil balik dari web-service dalam format XML, maka diisi dengan `application/xml`. Alaupun jika menginginkan hasil balik dari web-service dalam berupa JSON, maka dapat diisi dengan `application/json`. Secara default (jika tidak ditulis) maka hasil balik berupa JSON.
2. *X-cons-id*, merupakan kode consumer (pengakses web-service). Kode ini akan diberikan oleh ASKES.
3. *X-timestamp*, merupakan waktu yang akan di-generate oleh client saat ingin memanggil **setiap** service. Format waktu ini ditulis dengan format unix-based-time (berisi angka, tidak dalam format tanggal sebagaimana mestinya). Format waktu mengacu ke Waktu Indonesia bagian Barat (WIB). Jika client berlokasi pada WITAWIT, pastikan saat generate timestamp, arahkan/hardcode ke WIB/GMT+7.
4. *X-signature*, merupakan hasil dari pembuatan signature yang dibuat oleh client. Signature yang digunakan menggunakan pola HMAC-SHA256.

Untuk dapat mengakses web-service dari BPJS Kesehatan (service provider), pemanggil web service (service consumer) akan mendapatkan:

- Consumer ID
- Consumer Secret

Informasi *Consumer Secret*, hanya disimpan oleh service consumer. **Tidak dikirim** ke server web-service, hal ini untuk menjaga pengamanan yang lebih baik. Sedangkan kebutuhan *Consumer Secret* ini adalah untuk men-generate *Signature* (X-signature).

**Contoh:**

```
consumerID : 1234
consumerSecret : pwd
timestamp : 433223232
variabel1 : consumerID&timestamp
variabel1 : 1234&433223232
```

```
Signature : HMAC-256(value : key)
value : variabel1
key : consumerSecret
Signature : HMAC-256(variabel1 : consumerSecret)
```

**TOOLS TESTING WEB SERVICE**

Sebelum mengakses web service melalui aplikasi, bisa digunakan tools tambahan (add-ons). Add-ons ini bisa di dapat dari software tambahan atau extension dari masing-masing browser favorit anda. Berikut link aplikasi [Advanced Rest Client](#) yang bisa digunakan dan di-download dari [Chrome Web Store](#).

**soal**

Jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh?

**Jawaban**

Service Catalogue (katalog layanan) adalah dokumen nyata dan akan mengikuti proses berulang-ulang untuk revisi ketika layanan yang baru ditetapkan atau diarsipkan. Secara sederhana, sebuah katalog layanan adalah sebuah batasan. Batasan bahwa katalog layanan menetapkan dengan jelas dan mengkomunikasikan jasa yang dipilih penyedia layanan untuk diberikan kepada pelanggannya. Sebuah katalog layanan adalah pengelompokan terstruktur pelayanan langsung yang tersedia kepada pelanggan. Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Ada 3 Tujuan dari katalog layanan dapat digambarkan (Addy, OGC (Office of Government Commerce), 2007). yaitu : 1) Memungkinkan individu dalam sebuah perusahaan untuk memahami layanan apa saja yang tersedia bagi mereka. 2) Untuk memfasilitasi pemilihan layanan oleh individu atau kelompok. 3) Memungkinkan penyampaian layanan agar dipahami orang atau kelompok yang benar-benar berhak mengakses, menggunakan dan menerima layanan.

Sebuah katalog layanan yang jelas memungkinkan semua pengguna dapat melihat beragam produk dan layanan yang tersedia untuk mereka dari fungsi TI dan memiliki peran dalam meningkatkan akses ke layanan dan dapat digunakan untuk memicu minat mereka sehingga membuat mereka untuk memanfaatkan kekuatan TI untuk meningkatkan pekerjaan sehari-hari

**Contoh service catalog adalah bikin menu**

Pentingnya membuat “menu” alias IT Catalog adalah...Menghindari IT Superman

Alias lu semua yang ngerjain, padahal bukan kerjaan dan tanggung jawab lu

**“bos, benerin printer gue dong...benerin HaPe gue dong“...lu bisa jawab “tugas gue cuma ping, install software, sama setting router”**.

Isi dalam list (menu) yang akan dipublish ke customer tersebut adalah services2 yang sedang “live” alias sedang berjalan dan YANG AKAN berjalan.

Yang pernah berjalan (retired services) tidak akan ditampilkan di menu tapi hanya ada di Service Portfolio (supaya bisa jadi track record alias sejarah yang barangkali mau kita ulang lagi).

Dalam IT Services, Service catalog ini hanya akan disediakan kepada customer yang terauthorisasi.

NAMA : HARI FEBRIADI, S.Si  
NIM : 182420127  
MAPEL : IT SERVICE MANAGEMENT (MTIK231)



## SOAL

- **Jelaskan peranan ITSM pada suatu Business yang menerapkan IT ?**

## JAWABAN

- Salah satu penerapan ITSM pada bisnis salah satu contoh yang saya ambil adalah PT.Garuda Indonesia

Garuda Indonesia merupakan salah satu contoh perusahaan penerbangan dimana Teknologi Informasi dan Internet yang digunakan untuk meningkatkan daya saingnya dan keamanan dalam penerbangan, yang artinya juga meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan untuk menciptakan loyalitas pelanggan terhadap maskapai penerbangan ini. Hal ini tidak bisa dipungkiri, karena aplikasi yang diterapkannya, salah satunya yaitu **ERP (Enterprise Resource Planning)**, yang mampu meningkatkan kinerja dan daya saingnya dibandingkan dengan maskapai lain.

Garuda Indonesia bahkan telah menerapkan aplikasi proses pengadaan online berbasis elektronik (e-Procurement), dan IT Service Management. Selain itu Garuda juga melakukan lelang real-time online (e-Auction) yang di akhir tahun 2006 dan mendapatkan penghargaan "E-Procurement & E-Auction Award" kategori 'application of B2B' dari Kementrian Negara BUMN.

Penerapan Teknologi Informasi, tentu tidak hanya tergantung karena perangkat dan sistem yang telah diterapkan, melainkan bagaimana mengelolanya sehingga sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Salah satunya adalah apa yang disebut dengan IT Service Management (ITSM). ITSM akan membantu perusahaan dalam mencapai tiga tujuan, yaitu

- kemampuan mencapai kepuasan pelanggan
- melebihi harapan pelanggan
- dan menangani persepsi pelanggan

Begitu pula halnya dengan Garuda Indonesia yang menerapkan ITSM. ITSM dapat dianalogikan dengan berlangganan jasa layanan telepon jarak jauh (SLJJ) itu menyangkut

bagaimana memiliki cara untuk memberikan layanan TI yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan, yang akan digunakan untuk melayani pelanggan mereka secara baik. Meski ada banyak peranti yang dapat digunakan untuk mendukung penerapan ITSM, namun kalangan ahli dan praktisi TI lebih menyarankan untuk memperhatikan bagaimana membangun suatu proses yang tepat. Prosesnya sendiri harus dilihat dalam tiga aspek penting, yaitu strategis, taktis dan operasional.

- proses strategis menyangkut pembuatan kebijakan dan prosedur, dan membentuk pengontrol arsitektur dan komite yang membantu perusahaan meraih tujuan jangka panjangnya.
- proses taktis adalah yang terkait dengan hantaran layanan sebenarnya (actual service delivery), termasuk service level management (SLA), yang menjadi salah satu kunci suatu ITSM yang baik. SLA menginginkan bahwa TI memahami kebutuhan bisnis dan menyesuaikan tingkat layanan TI-nya dengan kebutuhan tersebut dan menggunakan ukuran-ukuran tertentu, termasuk ketersediaan, kapasitas dan biaya.
- proses operasional mencakup fungsi pendukung yang dilakukan setiap harinya, seperti penanganan masalah sesaat (incident), penanganan masalah dan perubahan yang dilakukan. Penanganan sesaat, antara lain koordinasi perbaikan pelayanan setelah terjadi suatu masalah. Sedang penanganan masalah adalah mencari akar penyebab masalah dan sekaligus memperbaikinya.

Perusahaan dapat saja membangun infrastruktur untuk ketersediaan tingkat tinggi, tetapi hal itu akan lebih mahal dari apa yang dibutuhkan bisnis. Service level management juga menyediakan panduan untuk penanganan kapasitas sehingga perusahaan harus memastikan jumlah, waktu dan biaya yang ada di tempat secara tepat.

### **KESIMPULAN**

Perusahaan Garuda Indonesia yang menjalani bidangnya dalam penerbangan, mereka meningkatkan layanan dan kenyamanan pada konsumen dengan cara membuat E-ticket secara online dan membuat pelelangan kargo berbasis aplikasi yang bisa diakses konsumen seperti E-Procurement dan e-Auction, dan Garuda tentu menerapkan ITSM yang digunakan untuk tercapainya kenyamanan, kepuasan, loyalitas, dan melebihi ekspektasi konsumen, dan Garuda menggunakan penerapan ITSM untuk menangani saran dan harapan pada konsumen untuk membuat Garuda Indonesia lebih baik

dimasa depannya sehingga konsumen dapat percaya Garuda Indonesia adalah maskapai yang dapat di percaya dalam penerbangan.

tidak hanya Garuda Indonesia, perusahaan-perusahaan lain juga menerapkan ITSM dan ITIL untuk menarik rasa kepercayaan karena di era sekarang ini kepercayaan konsumen adalah poin penting pada suatu perusahaan dan kenyamanan kepada konsumen, hal ini membuat perusahaan-perusahaan itu sendiri memiliki daya saing, dan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain yang bidang sama

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

### Peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM

Service Katalog berfungsi sebagai panduan dan pedoman bagi pengguna (*user*) maupun pengelola layanan dalam melakukan aktifitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Dari katalog layanan ini pengguna dapat mengetahui berbagai informasi yang disediakan oleh pengelola layanan terkait layanan berbasis teknologi informasi yang digunakan.

Service Katalog mempunyai peran dan manfaat :

1. Memudahkan pengguna dalam melakukan permintaan layanan IT, seperti permintaan perangkat (keras dan lunak), permintaan akun dan hak akses, serta instalasi perangkat (keras dan lunak).
2. Memudahkan pengguna dalam melaporkan keluhan/permasalahan layanan IT yang dialami kepada *service desk*.
3. Menyediakan informasi jaminan tingkat ketersediaan layanan IT yang telah disepakati oleh pengguna dan penyedia layanan.

### Contoh Service Katalog

The screenshot shows a service catalog interface for 'PELINDO III' with three service cards under the heading 'LAYANAN MANAJEMEN AKUN & HAK AKSES'. Each card provides details for a specific service, including its description, the service owner, access channels, and performance metrics.

Service Name	Description	Owner	Access Method	Waktu Respon	Waktu Pemenuhan
Akun/Akses Aplikasi	Layanan untuk melakukan aktivasi, pembuatan, penghapusan, reset, dan modifikasi akun dan hak akses untuk aplikasi yang ada di perusahaan.	SM Teknologi Informasi dan Komunikasi	Permintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk	15 Menit	4 Jam
Akun/Akses Active Directory	Layanan untuk melakukan aktivasi, pembuatan, penghapusan, reset, dan modifikasi akun dan hak akses untuk Active Directory perusahaan.	SM Teknologi Informasi dan Komunikasi	Permintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk	15 Menit	4 Jam
Akun/Akses E-Mail	Layanan untuk melakukan aktivasi, pembuatan, penghapusan, reset, dan modifikasi akun dan hak akses untuk e-mail perusahaan.	SM Teknologi Informasi dan Komunikasi	Permintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk	15 Menit	4 Jam

## LAYANAN MODIFIKASI APLIKASI



### Modifikasi Aplikasi

Layanan untuk melakukan modifikasi aplikasi existing baik berupa perubahan atau penambahan modul.



#### Pemilik Layanan

SM Teknologi Informasi dan Komunikasi



#### Akses Layanan

Permintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk

Pemenuhan  
Permintaan

#### Waktu Respon

★ 15 Menit

REG 30 Menit

3/5

#### Waktu Pemenuhan Pembuatan BRD

★ 5 Hari

REG

## LAYANAN PENYEDIAAN DATA



### Penyediaan Data

Layanan penyajian data dari database yang dibutuhkan oleh unit kerja yang tidak terdapat pada aplikasi korporat.



#### Pemilik Layanan

SM Teknologi Informasi dan Komunikasi



#### Akses Layanan

Permintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk

Pemenuhan  
Permintaan

#### Waktu Respon

★ 15 Menit

REG 30 Menit

3/5

#### Waktu Pemenuhan

★ 5 Hari

REG

## LAYANAN EUC – PERANGKAT KERAS



### Personal Computer (PC)

Layanan pengadaan dan penanganan insiden perangkat PC untuk kepentingan kedinasan perusahaan.



#### Pemilik Layanan

SM Teknologi Informasi dan Komunikasi



#### Akses Layanan

Pemintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk dengan melampirkan nota dinas dari atasan

Pemenuhan Permintaan

#### Waktu Respon

★ **15 Menit** (REG) **30 Menit** **8/5**

#### Waktu Pemenuhan Permintaan

★ (REG) **3-4 Bulan**

#### Waktu Penanganan Insiden

★ **8 Jam** (REG) **12 Jam**



### Laptop

Layanan pengadaan dan penanganan insiden perangkat laptop untuk kepentingan kedinasan perusahaan.



#### Pemilik Layanan

SM Teknologi Informasi dan Komunikasi



#### Akses Layanan

Pemintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk dengan melampirkan nota dinas dari atasan

Pemenuhan Permintaan

#### Waktu Respon

★ **15 Menit** (REG) **30 Menit** **8/5**

#### Waktu Pemenuhan Permintaan

★ (REG) **3-4 Bulan**

#### Waktu Penanganan Insiden

★ **8 Jam** (REG) **12 Jam**



### Hand Held Terminal (HHT)

Layanan pengadaan dan penanganan insiden perangkat HHT untuk kepentingan kedinasan perusahaan.



#### Pemilik Layanan

SM Teknologi Informasi dan Komunikasi



#### Akses Layanan

Pemintaan disampaikan melalui Hotline atau aplikasi helpdesk dengan melampirkan nota dinas dari atasan

Pemenuhan Permintaan

#### Waktu Respon

★ **15 Menit** (REG) **30 Menit** **8/5**

#### Waktu Pemenuhan Permintaan

★ (REG) **3-4 Bulan**

#### Waktu Penanganan Insiden

★ **8 Jam** (REG) **12 Jam**

## LAYANAN APLIKASI ENTERPRISE



### Pemilik Layanan

SM Peralatan Pelabuhan  
SM Fasilitas Pelabuhan  
SM Teknologi Informasi dan Komunikasi  
SM Umum/Kepala Kantor Pusat



### Akses Layanan

SAP Logon



### Ketersediaan Layanan

Toleransi downtime kumulatif  
**256 jam** / tahun

**PM (Plant Maintenance)**, modul pada aplikasi SAP yang digunakan untuk pencatatan, penjadwalan hingga evaluasi pelaksanaan maintenance berbagai fasilitas dan peralatan yang digunakan di pelabuhan maupun kegiatan pendukung lain.

Penanganan Insiden

### Waktu Respon



**15 Menit**



**30 Menit**



### Waktu Penanganan (dalam jam)

*\*berdasar kritikalitas incident*

Rendah	Sedang	Tinggi	Kritikal
36	24	8	4



### Pemilik Layanan

SM Pengadaan Barang dan Jasa



### Akses Layanan

SAP Logon



### Ketersediaan Layanan

Toleransi downtime kumulatif  
**256 jam** / tahun

**MM (Material Management)**, modul pada aplikasi SAP yang berkaitan dengan pengelolaan logistik dan berfokus pada pengadaan barang dan jasa (procurement)

Penanganan Insiden

### Waktu Respon



**15 Menit**



**30 Menit**



### Waktu Penanganan (dalam jam)

*\*berdasar kritikalitas incident*

Rendah	Sedang	Tinggi	Kritikal
36	24	8	4



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

Peranan Service Katalog pada ITSM adalah sebagai informasi yang akurat pada semua layanan operasional dan layanan yang sedang dikembangkan dalam bentuk katalog, sehingga menjadi sebuah katalog yang terpusat dan konsisten dari seluruh layanan IT yang digunakan dalam bisnis.

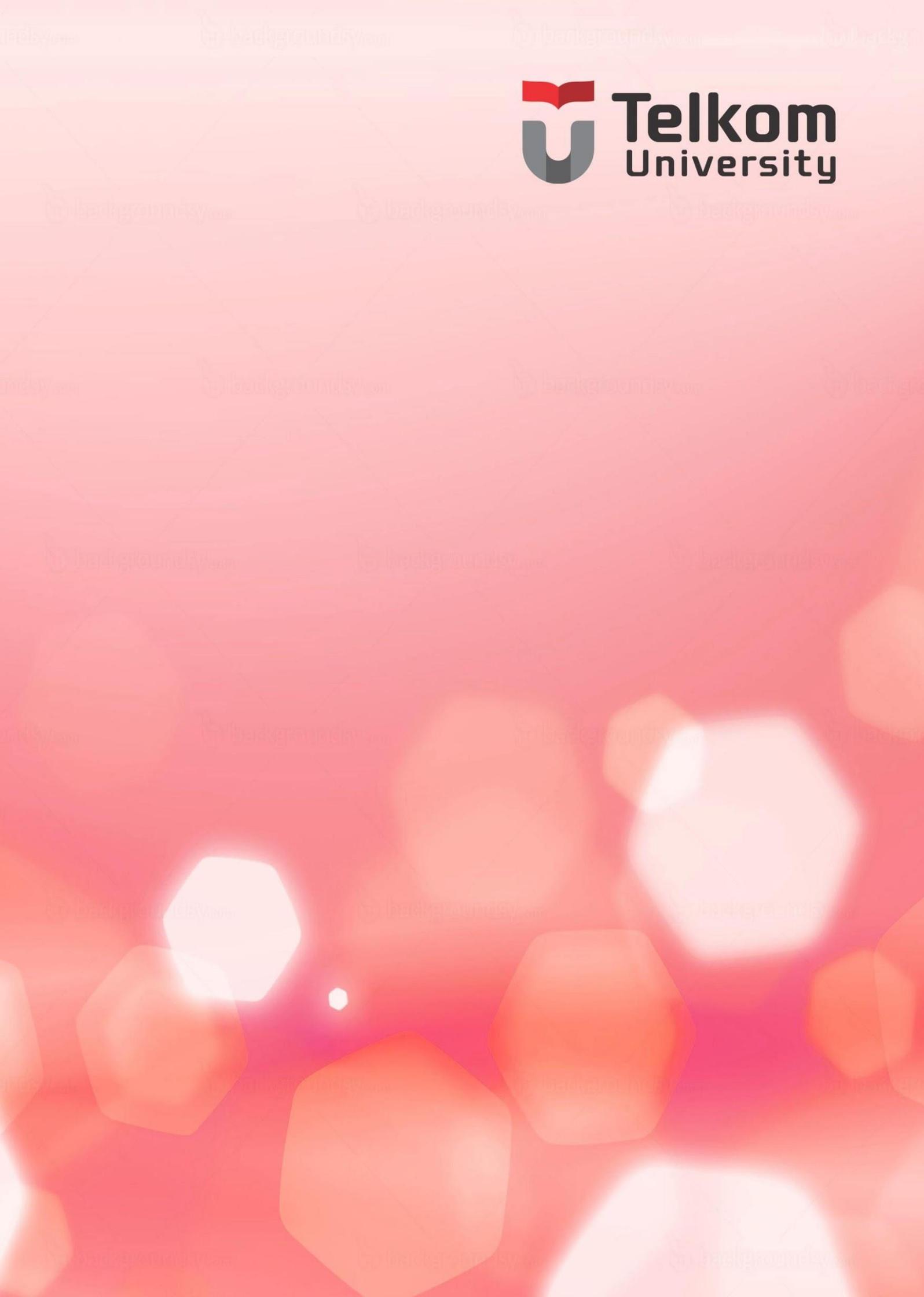
### **Fungsi Service Katalog**

1. Memberikan pengarahan untuk meningkatkan kesadaran dari karyawan IT mengenai pentingnya informasi layanan IT, untuk meningkatkan keakuratan data pada *Service Catalogue*.
2. Menjelaskan secara keseluruhan layanan IT yang digunakan.
3. Melakukan sinkronisasi antara Portofolio pada layanan IT dengan *Service Catalogue* sehingga data lebih akurat.

### **Contoh :**

Business Service Catalogue (yang berisi informasi yang menghubungkan proses bisnis dan unit bisnis yang menggunakan layanan IT) dan *Technical Service Catalogue* (yang berisi informasi yang menghubungkan layanan *support*, layanan *shared*, serta komponen yang digunakan untuk mendukung layanan bisnis).

Terima kasih, salam.



	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 2 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**Katalog Layanan**  
*(Service Catalogue)*  
**TELKOM UNIVERSITY**

**2018**

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 3 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

# Katalog Layanan

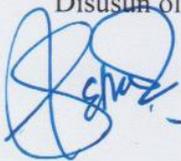
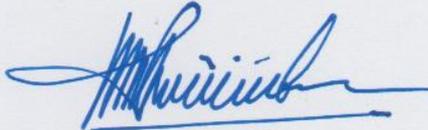
## (*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

# TELKOM UNIVERSITY

## 2018

### PENGESAHAN

<p>Disusun oleh:</p>  <p>Dadang Setiawan Direktur Sistem Informasi</p>	<p>Disahkan oleh:</p>  <p>Nelson Rikardo Pasaribu Wakil Rektor II</p>
---	---

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 4 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 5 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## 1. PENDAHULUAN

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

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

## 2. DESKRIPSI LAYANAN

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

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 6 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### 3. KETENTUAN UMUM TENTANG BERLANGGANAN LAYANAN

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

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

### 4. PENUTUP

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 7 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

### KODE LAYANAN SVC – 01

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Presensi – BAP/RFID)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem, perangkat (kecuali RFID), infrastruktur yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen dan staf di Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Infrastruktur; 3). Server; 4). Sistem Operasi; 5). Modul BAP; 6). Database; 7). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 8 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul BAP; 5). Database; 6). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Presensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan query data dari pengguna sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik dan Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 9 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 02

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Beasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 10 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Beasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data beasiswa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 11 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 03

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Pengelolaan Data Mahasiswa)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Administrasi Akademik & Layanan Administrasi akademik Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 12 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Mahasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 13 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 04

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ekuivalensi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 14 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Ekuivalensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ekuivalensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh Ketua Program Studi Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 15 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 05

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Evaluasi Akademik)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi, Dosen wali & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul evaluasi akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 16 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Evaluasi Akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data evaluasi akademik
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ketua Program Studi dan dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 17 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 06

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Geladi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin PPDU, Dosen Pembimbing & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 18 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data geladi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bagian PPDU
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 19 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 07

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Kurikulum)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Wadep I, Ka. Prodi & Koord mata kuliah
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 20 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data kurikulum
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka Prodi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 21 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 08

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Nilai)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 22 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data nilai
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 23 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 09

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Orang Tua)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Orang tua mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 24 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data orang tua
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 25 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 10

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PD-DIKTI)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PD DIKTI 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 26 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PD DIKTI; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PD DIKTI
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 27 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 11

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PMB)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA, Dir Admisi, Calon maba, mahasiswa baru
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PMB 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 28 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PMB; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PMB
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 29 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 12

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perkuliahan)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perkuliahan 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 30 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perkuliahan; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perkuliahan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 31 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 13

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perwalian)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 32 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perwalian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 33 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 14

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Registrasi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul registrasi 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 34 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul registrasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data registrasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 35 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 15

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TA/PA)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Ketua KK, Wadep1, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 36 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TA/PA
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 37 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 16

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TAK)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Kemahasiswaan, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TAK 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 38 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TAK; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TAK
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 39 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 17

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Tracer Study)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir pengembangan karir, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul tracer study; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 40 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul tracer study ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data tracer study
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 41 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 18

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Wisuda)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul wisuda; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 42 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul wisuda ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data wisuda
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 43 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 19

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ujian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 44 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ujian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 45 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 20

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Finansial)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Keuangan, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 46 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data financial
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 47 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 21

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Bahasa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa, mahasiswa, pegawai, eksternal
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 48 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data layanan Bahasa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 49 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 22

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Manajemen Kepegawaian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 50 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data manajemen kepegawaian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 51 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 23

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi PPM)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir PPM, mahasiswa, dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PPM; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat PPM
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 52 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PPM ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PPM
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. PPM
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 53 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 24

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Helpdesk)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	mahasiswa, dosen, pegawai
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 54 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data helpdesk
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 55 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 25

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penelusuran Dokumen)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 56 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penelusuran dokumen
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 26**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Rekreasi)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 57 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 58 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data rekreasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 27**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Cuti)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 59 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### c. Permintaan Data

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data cuti
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 60 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

## KODE LAYANAN SVC – 28

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penggajian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag Yan SDM, Pegawai Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 61 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penggajian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penggajian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 62 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 29**  
**TUNE**

**a. Aktivasi TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Aktivasi TUNE
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Periode Penjaminan</b>	Until Next Business Day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Lupa password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk mengganti password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 63 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan hak akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan perubahan hak akses atas kapasitas bandwidth
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	satu hari kerja
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Permintaan Instalasi Jaringan**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan instalasi jaringan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan desain, perancangan dan instalasi jaringan (IP address/IP public/port/konfigurasi) di lingkungan Telkom

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 64 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Fakultas/Organisasi yang diakui di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). Router 3). Switch 4). Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses internet seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+ 5). Router, Switch, Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 65 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 30  
TUBE**

**a. Pendaftaran TUBE Pages**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan Permintaan pendaftaran TUBE Pages
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pendaftaran subdomain mahasiswa dan staf aktif Telkom University.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet - E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	95%

**b. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password
<b>Deskripsi</b>	- Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) - Password Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 66 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%
---	-----

**c. Permintaan Install Plugin**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan Install Plugin
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan penambahan plugin blog
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun/hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**d. Menonaktifkan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Akun
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan non aktif akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 67 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

## KODE LAYANAN SVC – 31

### Mail Tel-U

#### a. Pembuatan Akun Email

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Akun Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan akun email @telkomuniversty
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

#### b. Reset Password Email

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 68 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**c. Approval Email**

<b>Sub Layanan</b>	Approval Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan approval email yang masuk ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Mengagalkan Email yang Terkirim ke Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menggagalkan Email yang terkirim ke milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan email untuk pembatalan email yang terkirim ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	4 Jam Maksimum 10 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 69 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%
---	-----

**e. Pembuatan Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 4 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Pendaftaran Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pendaftaran Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Pendaftaran anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 70 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**g. Menonaktifkan Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan penonaktifkan anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 32**

**Hosting**

**a. Permohonan Pembuatan Subdomain baru instalasi engine awal untuk dikelola user**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan pembuatan subdomain baru Instalasi engine awal untuk dikelola user
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan subdomain baru dan instalasi engine pada subdomain sesuai dengan standar subdomain yang berlaku di Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo Online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 71 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Username dan Password**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses website berupa lupa username atau password Subdomain
<b>Deskripsi</b>	Permohonan permintaan username dan password subdomain Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 72 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password subdomain
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa)
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses Subdomain dengan menandatangani form klausul perubahan
<b>Deskripsi</b>	Permintaan perubahan hak akses subdomain berdasarkan nota dinas yang dikirim ke Direktorat Sistem Informasi.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 73 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Penonaktifan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Penonaktifan Akun
<b>Deskripsi</b>	Penanganan penonaktifan akun subdomain berdasarkan memo/nota dinas yang dikirimkan.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 74 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Akses
<b>Deskripsi</b>	Penanganan Gangguan Akses website dimana Subdomain didapati terjangkit komentar yang berulang, acak, tidak sesuai dengan konten, dan menyerkatkan link tertentu hingga postingan baru tanpa sepengetahuan user dan berefek pada rusaknya aplikasi website tersebut dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 33**

**Web Utama**

**a. Permohonan Penambahan Konten Statis**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan konten statis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan halaman baru berupa konten statis pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 75 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 page / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Permohonan Penambahan Link di Web Utama**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan link di web utama
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan link baru pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 15 link / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 76 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password akun user Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan hak akses user, dimana hak akses user sudah di tentukan di awal, layanan ini ada namun berdasarkan kebijakan tidak diizinkan perubahan hak akses untuk user.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	-
<b>2nd Level Support</b>	
<b>Perioda Penjaminan</b>	-
<b>Komponen Layanan</b>	-
<b>Kebergantungan</b>	-

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 77 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Dengan Layanan Lain</b>	
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	-

**e. Penanganan Gangguan**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Web Utama
<b>Deskripsi</b>	Website Utama didapati mengalami gangguan berupa file tidak dapat di unggah / di unduh, konten tidak dapat di posting, page/halaman tidak dapat di tambahkan dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

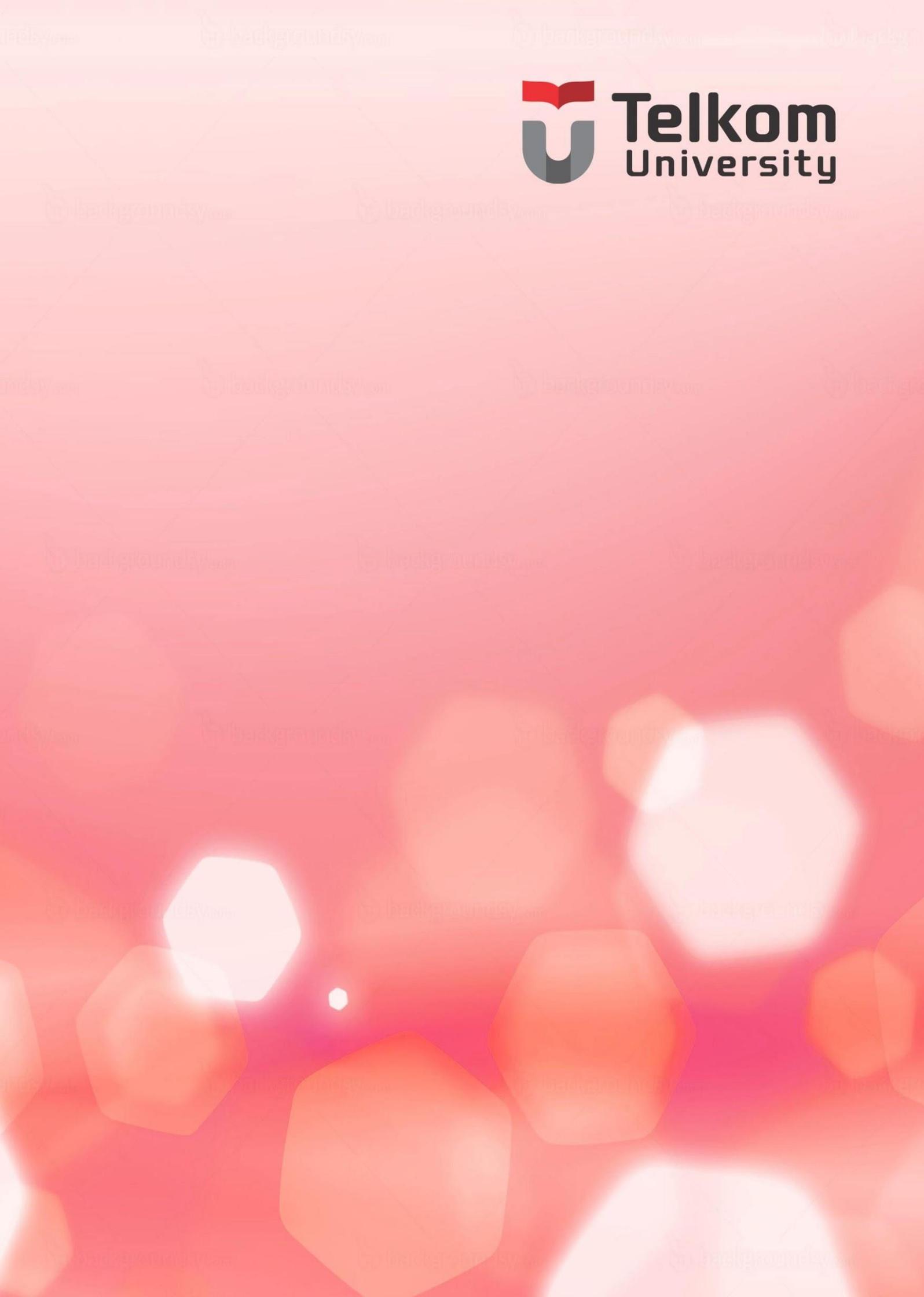
	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 78 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 34

### Pengembangan Sistem Informasi

#### a. Pengembangan Sistem Informasi

<b>Sub Layanan</b>	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi
<b>Deskripsi</b>	Pengembangan aplikasi sistem informasi oleh Direktorat SISFO meliputi aplikasi sistem informasi akademik (yang dibangun untuk memberi kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik), aplikasi sistem informasi non-akademik (yang berpusat pada tata kelola sumber daya di Telkom University), dan aplikasi pendukung (layanan dasar yang menunjang sistem informasi secara keseluruhan). Pengembangan aplikasi sistem informasi berasal dari permintaan aplikasi baru dan/atau pengembangan dari aplikasi yang sudah ada.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
<b>1st Level Support</b>	Nota Dinas/Memo kepada Direktur SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	Sesuai project plan
<b>Komponen Layanan</b>	e-Memo (aplikasi milik YPT)
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail -eMemo
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	93%



	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 2 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**Katalog Layanan**  
*(Service Catalogue)*  
**TELKOM UNIVERSITY**

**2018**

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 3 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

# Katalog Layanan

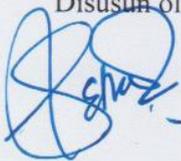
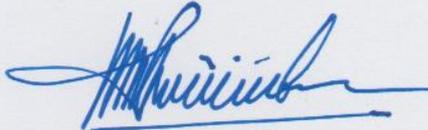
## (*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

## TELKOM UNIVERSITY

### 2018

#### PENGESAHAN

Disusun oleh:  Dadang Setiawan Direktur Sistem Informasi	Disahkan oleh:  Nelson Rikardo Pasaribu Wakil Rektor II
--	--

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 4 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 5 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## 1. PENDAHULUAN

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

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

## 2. DESKRIPSI LAYANAN

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

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

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

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 6 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### 3. KETENTUAN UMUM TENTANG BERLANGGANAN LAYANAN

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

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

### 4. PENUTUP

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

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 7 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## LAMPIRAN A – DAFTAR LAYANAN UTAMA

### KODE LAYANAN SVC – 01

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Presensi – BAP/RFID)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem, perangkat (kecuali RFID), infrastruktur yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen dan staf di Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Infrastruktur; 3). Server; 4). Sistem Operasi; 5). Modul BAP; 6). Database; 7). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 8 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul BAP; 5). Database; 6). Middleware;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Presensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan query data dari pengguna sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik dan Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 9 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 02

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Beasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 10 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Beasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Beasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data beasiswa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 11 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 03

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Pengelolaan Data Mahasiswa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin Bagian Administrasi Akademik & Layanan Administrasi akademik Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 12 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Data Mahasiswa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Mahasiswa**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data presensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 13 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 04

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ekuivalensi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 14 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Ekuivalensi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data Ekuivalensi**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ekuivalensi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh Ketua Program Studi Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 15 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 05

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Evaluasi Akademik)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka. Prodi, Dosen wali & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul evaluasi akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 16 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul Evaluasi Akademik; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data evaluasi akademik
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ketua Program Studi dan dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 17 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 06

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Geladi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin PPDU, Dosen Pembimbing & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Server : Infrastruktur & Konten 2). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 18 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul geladi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data geladi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bagian PPDU
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 19 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 07

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Kurikulum)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Wadep I, Ka. Prodi & Koord mata kuliah
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email : helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 20 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul kurikulum; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data kurikulum
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Ka Prodi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 21 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 08

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Nilai)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen & Mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 22 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul nilai; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data nilai
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 23 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 09

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Orang Tua)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Orang tua mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 24 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul orang tua; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data orang tua
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 25 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 10

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PD-DIKTI)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PD DIKTI 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 26 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PD DIKTI; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PD DIKTI
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 27 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 11

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi PMB)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	BAA, Dir Admisi, Calon maba, mahasiswa baru
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PMB 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 28 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PMB; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PMB
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 29 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 12

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perkuliahan)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, LAA Fakultas, Dosen
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perkuliahan 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 30 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perkuliahan; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perkuliahan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dir. Admisi
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 31 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 13

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Perwalian)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 32 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul perwalian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data perwalian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, Dosen wali
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 33 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 14

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Registrasi)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Dosen wali, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul registrasi 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 34 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul registrasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data registrasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 35 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 15

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TA/PA)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Akademik, Ketua KK, Wadep1, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 36 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TA/PA; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TA/PA
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 37 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 16

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi TAK)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Kemahasiswaan, Mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul TAK 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 38 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul TAK; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data TAK
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Kemahasiswaan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 39 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

### KODE LAYANAN SVC – 17

#### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Tracer Study)

##### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir pengembangan karir, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul tracer study; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

##### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 40 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul tracer study ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data tracer study
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Pengembangan Karir
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 41 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 18

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Wisuda)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul wisuda; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 42 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul wisuda ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data wisuda
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 43 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 19

### Layanan Sistem Informasi Akademik (Aplikasi Ujian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir akademik, mahasiswa, LAA Fakultas
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Akademik
<b>1st Level Support</b>	Rakor Aksi

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 44 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul ujian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data ujian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Akademik
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 45 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 20

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Finansial)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir Keuangan, mahasiswa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 46 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul financial; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data financial
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Keuangan
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 47 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 21

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Bahasa)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa, mahasiswa, pegawai, eksternal
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul Bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 48 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul bahasa; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data layanan Bahasa
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag. Pusat Bahasa
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 49 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 22

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Manajemen Kepegawaian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 50 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul manajemen kepegawaian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data manajemen kepegawaian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 51 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 23

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi PPM)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir PPM, mahasiswa, dosen
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul PPM; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat PPM
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 52 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul PPM ; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data PPM
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. PPM
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 53 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 24

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Helpdesk)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	mahasiswa, dosen, pegawai
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 54 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data helpdesk
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sisfo
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Input Ticket : melalui Helpdesk SISFO Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941 Onsite: Mengunjungi <i>layanan helpdesk</i> di gedung D lantai 2 ruang D202, Fakultas Teknik, Telkom University.
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam (pada waktu kerja)
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	96%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 55 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 25

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penelusuran Dokumen)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 56 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penelusuran dokumen; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penelusuran dokumen
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. SUV
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 26**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Rekreasi)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 57 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u><b>Service desk</b></u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul rekreasi; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 58 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data rekreasi
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijamin</b>	94%

**KODE LAYANAN SVC – 27**

**Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Cuti)**

**a. Penanganan Gangguan Sistem**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Pegawai Telkom University, Dir SDM
<b>1st Level Support</b>	<b>Service desk</b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 59 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### c. Permintaan Data

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data cuti
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<b><u>Service desk</u></b> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Periode Penjaminan</b>	72 Jam

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 60 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

## KODE LAYANAN SVC – 28

### Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penggajian)

#### a. Penanganan Gangguan Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Bag Yan SDM, Pegawai Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul cuti; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

#### b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan pengembangan minor sistem
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan sistem aplikasi yang dikelola menggunakan prosedur change management
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Direktorat Sumber Daya Manusia

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 61 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	14 HK
<b>Komponen Layanan</b>	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul penggajian; 5). Database;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

**c. Permintaan Data**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan data penggajian
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dir. Sumber Daya Manusia
<b>1st Level Support</b>	<u>Service desk</u> Email :helpdesk@telkomuniversity.ac.id Hunting number : 082319949941
<b>2nd Level Support</b>	Layanan Operasional Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	72 Jam
<b>Komponen Layanan</b>	1). Database; 2). Storage;
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	94%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 62 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 29**  
**TUNE**

**a. Aktivasi TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Aktivasi TUNE
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Periode Penjaminan</b>	Until Next Business Day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Lupa password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk mengganti password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 63 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password TUNE**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Deskripsi</b>	Permintaan untuk me-reset password TUNE
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan hak akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan perubahan hak akses atas kapasitas bandwidth
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	satu hari kerja
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Permintaan Instalasi Jaringan**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan instalasi jaringan
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan desain, perancangan dan instalasi jaringan (IP address/IP public/port/konfigurasi) di lingkungan Telkom

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 64 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

	University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Fakultas/Organisasi yang diakui di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian/Layanan Operasional SI
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Infrastruktur Jaringan
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). Router 3). Switch 4). Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan gangguan akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses internet seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa, Seluruh dosen, staf dan pengguna di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	<u>Ticketing iGracias</u>
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day
<b>Komponen Layanan</b>	1). Ticketing sistem di iGracias 2). LDAP 3). API 4). SAM+ 5). Router, Switch, Akses Point
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 65 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**KODE LAYANAN SVC – 30  
TUBE**

**a. Pendaftaran TUBE Pages**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan Permintaan pendaftaran TUBE Pages
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pendaftaran subdomain mahasiswa dan staf aktif Telkom University.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	- Akses Internet - E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**b. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password
<b>Deskripsi</b>	- Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) - Password Mahasiswa dan staf aktif Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 66 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%
---	-----

**c. Permintaan Install Plugin**

<b>Sub Layanan</b>	Permintaan Install Plugin
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan penambahan plugin blog
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun/hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

**d. Menonaktifkan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Akun
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Permintaan non aktif akun
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswa dan Staff Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Subdomain Mahasiswa dan Staf

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 67 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	95%

## KODE LAYANAN SVC – 31

### Mail Tel-U

#### a. Pembuatan Akun Email

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Akun Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan akun email @telkomuniversty
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswas, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Memo Online YPT
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

#### b. Reset Password Email

<b>Sub Layanan</b>	Reset Password Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password seluruh pihak di internal Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Mahasiswas, Staff, Dosen, Unit dan <i>Event</i> di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional SI
<b>Periode Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 68 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**c. Approval Email**

<b>Sub Layanan</b>	Approval Email
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan approval email yang masuk ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Direktur/Kepala Bidang/Kepala Bagian /Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Mengagalkan Email yang Terkirim ke Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menggagalkan Email yang terkirim ke milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan email untuk pembatalan email yang terkirim ke milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Service desk Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	4 Jam Maksimum 10 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 69 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%
---	-----

**e. Pembuatan Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pembuatan Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan pembuatan milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 4 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**f. Pendaftaran Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Pendaftaran Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan Pendaftaran anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 70 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**g. Menonaktifkan Anggota Milis**

<b>Sub Layanan</b>	Menonaktifkan Anggota Milis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan penonaktifkan anggota milis
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Dosen dan Staff di lingkungan Telkom University
<b>Kanal</b>	Ticketing iGracias
<b>1st Level Support</b>	Service desk Layanan Operasional SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Data Center
<b>Perioda Penjaminan</b>	2 Jam Maksimum 30 akun/hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Server 2). Database
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 32**

**Hosting**

**a. Permohonan Pembuatan Subdomain baru instalasi engine awal untuk dikelola user**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan pembuatan subdomain baru Instalasi engine awal untuk dikelola user
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan pembuatan subdomain baru dan instalasi engine pada subdomain sesuai dengan standar subdomain yang berlaku di Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo Online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 71 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Lupa Username dan Password**

<b>Sub Layanan</b>	Pengelolaan pelaporan gangguan akses website berupa lupa username atau password Subdomain
<b>Deskripsi</b>	Permohonan permintaan username dan password subdomain Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 72 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password subdomain
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa)
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing iGracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses Subdomain**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses Subdomain dengan menandatangani form klausul perubahan
<b>Deskripsi</b>	Permintaan perubahan hak akses subdomain berdasarkan nota dinas yang dikirim ke Direktorat Sistem Informasi.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 5 akun / hari

	<b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 73 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**e. Penonaktifan Akun**

<b>Sub Layanan</b>	Penonaktifan Akun
<b>Deskripsi</b>	Penanganan penonaktifan akun subdomain berdasarkan memo/nota dinas yang dikirimkan.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 10 akun / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 74 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**f. Penanganan Gangguan Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Akses
<b>Deskripsi</b>	Penanganan Gangguan Akses website dimana Subdomain didapati terjangkit komentar yang berulang, acak, tidak sesuai dengan konten, dan menyeratkan link tertentu hingga postingan baru tanpa sepengetahuan user dan berefek pada rusaknya aplikasi website tersebut dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
<b>1st Level Support</b>	Ticketing Igracias
<b>2nd Level Support</b>	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
<b>Periode Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari
<b>Komponen Layanan</b>	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**KODE LAYANAN SVC – 33**

**Web Utama**

**a. Permohonan Penambahan Konten Statis**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan konten statis
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan halaman baru berupa konten statis pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 75 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, Maksimum 5 page / hari
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**b. Permohonan Penambahan Link di Web Utama**

<b>Sub Layanan</b>	Permohonan penambahan link di web utama
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan penambahan link baru pada web utama Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 15 link / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 76 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

**c. Reset Password**

<b>Sub Layanan</b>	Reset password
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan permintaan reset (yang disebabkan user lupa) password akun user Telkom University
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 1 akun / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

**d. Perubahan Hak Akses**

<b>Sub Layanan</b>	Perubahan Hak Akses
<b>Deskripsi</b>	Pengelolaan hak akses user, dimana hak akses user sudah di tentukan di awal, layanan ini ada namun berdasarkan kebijakan tidak diizinkan perubahan hak akses untuk user.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	-
<b>2nd Level Support</b>	
<b>Perioda Penjaminan</b>	-
<b>Komponen Layanan</b>	-
<b>Kebergantungan</b>	-

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 77 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

<b>Dengan Layanan Lain</b>	
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	-

**e. Penanganan Gangguan**

<b>Sub Layanan</b>	Penanganan Gangguan Web Utama
<b>Deskripsi</b>	Website Utama didapati mengalami gangguan berupa file tidak dapat di unggah / di unduh, konten tidak dapat di posting, page/halaman tidak dapat di tambahkan dan sebagainya.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
<b>1st Level Support</b>	Memo online YPT / Nota Dinas kepada Direktur Sistem Informasi
<b>2nd Level Support</b>	Kepala Urusan Konten
<b>Perioda Penjaminan</b>	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari.
<b>Komponen Layanan</b>	Konten Web Utama
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	97%

	<b>KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>)</b> <b>TELKOM UNIVERSITY</b>	Halaman 78 dari 78
	Ditetapkan Tanggal : 17 Oktober 2018	Revisi ke 03

## KODE LAYANAN SVC – 34

### Pengembangan Sistem Informasi

#### a. Pengembangan Sistem Informasi

<b>Sub Layanan</b>	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi
<b>Deskripsi</b>	Pengembangan aplikasi sistem informasi oleh Direktorat SISFO meliputi aplikasi sistem informasi akademik (yang dibangun untuk memberi kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik), aplikasi sistem informasi non-akademik (yang berpusat pada tata kelola sumber daya di Telkom University), dan aplikasi pendukung (layanan dasar yang menunjang sistem informasi secara keseluruhan). Pengembangan aplikasi sistem informasi berasal dari permintaan aplikasi baru dan/atau pengembangan dari aplikasi yang sudah ada.
<b>Cakupan Pengguna Layanan</b>	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
<b>1st Level Support</b>	Nota Dinas/Memo kepada Direktur SISFO
<b>2nd Level Support</b>	Riset & Pengembangan Sistem Informasi
<b>Perioda Penjaminan</b>	Sesuai project plan
<b>Komponen Layanan</b>	e-Memo (aplikasi milik YPT)
<b>Kebergantungan Dengan Layanan Lain</b>	-Akses Internet -E-mail -eMemo
<b>Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan</b>	93%

**Nama : Lailatur Rahmi**

**Nim :182420118**

**Kelas :MTI 20 A**

**Mata kuliah : IT Service Management**

**Dosen : Dr. Widya Cholil, S.Kom, M.TI**

### **Service Catalogue Management**

Manajemen katalog layanan menyediakan dasar untuk manajemen layanan TI yang berfokus pada pelanggan, yang membantu memastikan bahwa penawaran layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis. Hal ini dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan konsisten mengenai layanan dalam bahasa yang akan dimengerti oleh pelanggan dan dalam format yang ingin digunakan oleh pelanggan, sehingga memungkinkan dialog konstruktif tentang layanan TI di mana semua pihak memiliki pemahaman bersama tentang apa yang sedang dibicarakan. Layanan manajemen katalog, melalui produksi dan pemeliharaan katalog layanan teknis, menyediakan sumber informasi teknis yang memungkinkan penyedia layanan TI untuk mengelola layanan secara lebih efektif.

Informasi dalam katalog layanan memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pengiriman layanan TI berdampak pada bisnis serta risiko dan kerentanan yang perlu dikelola oleh penyedia layanan TI.

Ketentuan dan pengelolaan katalog layanan itu sendiri merupakan layanan yang disampaikan oleh penyedia layanan TI, dan dengan demikian harus mencakup semua elemen layanan termasuk SLA antara TI dan pelanggan yang menggunakannya.

Menurut (Malone, Tim, Menken,2010,p.75)Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Tujuan lain *Service Catalog Management*:

1. Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi daam ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detil, tampilan dan ketergantungan
2. Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses sistem
3. Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

Cakupan Service Catalogue Management

Service Catalogue Management memiliki cakupan antara lain :

- Layanan

- Produksi dan penganturan dari interface dan ketergantungan antara service catalog dan service portofolo, memastikan konsistensi anantara 2 item tersebut
  - Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan semua servis (dan layanan yang mendukung) dengan Service Catalog dan Configuration Management System (CMS)
  - Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan antara semua pelayanan, komponen yang mendukung, Configuration Items(CIs) dengan Service Catalog dan CMS
- Kebergantungan dalam angka dan kompleksitas dari layanan yang diberikan, ukuran dari populasi dan tujuan apasaja yang ditentukan untuk proses, aktivitas ini dan item-item lain yang bergantung dengan efektivitas teknologi.

Pengetahuan dan Informasi dari Service Catalog secara logical dibagi menjadi 2 aspek.

Business Service Catalog :

Berisi detil dari servis IT didalam konteks dari pelanggan dan hubungannya kepada bisnis unit dan bisnis proses yang mendukung. Informasi ini dimanfaatkan kepada bentuk pandangan pelanggan dari Service Catalog, menggunkana komunikasi (bahasa bisnis) dan juga untuk memastikan efektivitas. Dalam kasus ini dimana pelanggan dalam Organisasi IT sendiri kemudian pada level teknikal sampai kepada detil yang diperluas.

Teknikal Service Catalog:

Servis IT yang mengantarkan kepada customer, tetapi melalui cara perbandingan. Teknkal Service Caalog terdiri dari catatan hubungan yang tersedia yang digunakan untuk mendukung layanan, membagai layanan, komponen dan konfigurasi dari item yang ada.

## SERVICE CATALOGUE : ROLE AND FUNCTION

### 1. Service Catalogue Management

**i** (Malone, Tim, Menken,2010,p.75)Tujuan utama dari Service Catalog Management adalah untuk memastikan bahwa Service Catalog terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Tujuan lain Service Catalog Management:

- Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi dan ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detil, tampilan dan ketergantungan
- Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses system
- Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

### 2. Cakupan Service Catalogue Management

**i** Service Catalogue Management memiliki cakupan antara lain :

- Layanan
- Produksi dan penganturan dari interface dan ketergantungan antara service catalog dan service portofolo, memastikan konsistensi anantara 2 item tersebut
- Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan semua servis (dan layanan yang mendukung) dengan Service Catalog dan Configuration Management System (CMS)
- Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan antara semua pelayanan, komponen yang mendukung, Configuration Items(CIs) dengan Service Catalog dan CMS
- Kebergantungan dalam angka dan kompleksitas dari layanan yang diberikan, ukuran dari populusi dan tujuan apasaja yang ditentukan untuk proses, aktivitas ini dan item-item lain yang bergantung dengan efektivitas teknologi.

**i** Pengetahuan dan Informasi dari Service Catalog secara logical dibagi menjadi 2 aspek

- Business Service Catalog :
  - Berisi detil dari servis IT didalam konteks dari pelanggan dan hubungannya kepada bisnis unit dan bisnis proses yang mendukung. Informasi ini dimanfaatkan kepada bentuk pandangan pelanggan dari Service Catalog, menggunkana komunikasi (bahasa bisnis) dan juga untuk

memastikan efektivitas. Dalam kasus ini dimana pelanggan dalam Organisasi IT sendiri kemudian pada level teknikal sampai kepada detail yang diperluas.

- Technical Service Catalog:
  - Servis IT yang mengantarkan kepada customer, tetapi melalui cara perbandingan. Teknkal Service Caalog terdiri dari catatan hubungan yang tersedia yang digunakan untuk mendukung layanan, membagai layanan, komponen dan konfigurasi dari item yang ada.

### 3. Contoh Service Catalogue

**i** Untuk menyediakan dan memelihara satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan operasional dan mereka yang dipersiapkan untuk dijalankan secara operasional. Untuk memastikan bahwa itu tersedia secara luas bagi mereka yang berwenang melihatnya” (ITIL Service Design book page 97)

- Komponen :
  - Deliverables
  - Prices
  - Contacts
  - How to Order and request – self-explanatory

## 4. Service Catalogue

[Add here every service with the format set by the Service Template in the previous section. In the example below, only one service is included as a sample. Add as many as you have. In the beginning, you can start with a few services and later add the others.]

### 4.1 Storage Services

[This service is provided as a sample. Add as many as you have.]

<b>Service name</b>	Storage Services
<b>Service description</b>	The Storage Service provides a robust combination of hardware and software for managing the needs of reliable storage for the customer's data and information.
<b>Features</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redundant Storage Area Network (SAN) architecture with iSCSI and Fibre Channel technologies.</li> <li>• Network Attached Storage infrastructure supporting Common Internet File System (CIFS) and Network File System (NFS).</li> <li>• Distributed File System (DFS) Namespace and Replication.</li> <li>• Disaster Recovery Support.</li> <li>• Scheduled and on-demand backup.</li> <li>• Information recovery and database recovery.</li> </ul>
<b>Service category</b>	Hosting Services
<b>Service type</b>	Customer-facing Service
<b>Service owner(s)</b>	Product Manager - Service Provider Company xxx@serviceprovider.com +91 (111) 111-1111
<b>Business Service Catalogue</b>	
<b>Business owner(s)</b>	CIO - Client1 Company xxx@client1.com +91 (111) 211-1111  Director . Client2 Organization xxx@client2.org +91 (111) 311-1111
<b>Business unit(s)</b>	Client 1 / Logistics; Client 2 / All units

**Nama** : MEFTA EKO SAPUTRA  
**NIM** : 182420113  
**KELAS** : MTI 20  
**MATA KULIAH** : IT SERVICE MANAGEMENT

## **SERVICE CATALOG**

### **Pengertian Layanan Katalog**

Layanan Katalog (atau katalog), adalah koleksi terorganisir dan dikuratori dari setiap dan semua bisnis dan layanan terkait teknologi informasi yang dapat dilakukan oleh, untuk, atau dalam suatu perusahaan. Katalog layanan bertindak sebagai alat manajemen pengetahuan untuk karyawan dan konsultan suatu perusahaan, yang memungkinkan mereka untuk mengirimkan permintaan mereka ke dan tentang layanan dan topik terkait layanan kepada para ahli materi pelajaran yang memiliki, bertanggung jawab atas, dan mengoperasikannya. Setiap layanan dalam katalog layanan seperti itu biasanya sangat berulang dan telah mengendalikan input, proses, dan output. Katalog layanan juga memungkinkan kepemimpinan dan manajemen, misalnya Chief Operations Officer (COO), untuk memecah perusahaan menjadi unit-unit operasional yang sangat terstruktur dan lebih efisien, oleh karena itu frasa deskriptif: "perusahaan berorientasi layanan."

### **Pusat Layanan Catalog**

Katalog layanan adalah cara memusatkan semua layanan yang penting bagi para pemangku kepentingan perusahaan yang mengimplementasikan dan menggunakannya. Dengan penerapan digital dan virtualnya, melalui perangkat lunak, katalog layanan bertindak, setidaknya, sebagai registri digital dan sarana bagi perusahaan yang sangat terdistribusi untuk melihat, menemukan, memohon, dan menjalankan layanan di mana pun mereka berada di dunia. Ini berarti bahwa orang-orang di satu bagian dunia dapat menemukan dan menggunakan layanan yang sama dengan yang digunakan orang di bagian lain dunia, menghilangkan kebutuhan untuk mengembangkan dan mendukung layanan lokal melalui model implementasi gabungan. Layanan sentralisasi juga bertindak sebagai sarana untuk mengidentifikasi kesenjangan dan redundansi layanan yang kemudian dapat diatasi oleh perusahaan untuk meningkatkan diri.

### **Fungsi layanan katalog**

Katalog layanan dilaksanakan dengan cara yang memfasilitasi pendaftaran, penemuan, permintaan, pelaksanaan, dan pelacakan layanan yang diinginkan untuk pengguna katalog. Setiap layanan dalam katalog biasanya mencakup sifat dan elemen seperti:

- Kepemilikan dan pertanggungjawaban yang jelas untuk layanan (seseorang dan seringkali sebuah organisasi)
- Nama atau label identifikasi untuk layanan ini
- Deskripsi layanan
- Kategorisasi atau tipe layanan yang memungkinkannya dikelompokkan dengan layanan serupa lainnya
- Jenis permintaan layanan terkait
- Layanan pendukung atau pendukung
- Data dan informasi perjanjian tingkat layanan (SLA) yang membantu penyedia layanan menetapkan harapan bagi pemohon layanan mereka
- Siapa yang berhak meminta / melihat layanan
- Biaya terkait (jika ada)
- Bagaimana cara meminta layanan dan bagaimana pengirimannya terpenuhi
- Poin eskalasi dan kontak utama

Semakin jelas rincian layanannya, semakin mudah bagi pengguna akhir dari katalog layanan untuk menemukan dan meminta layanan yang mereka inginkan.

## **Manfaat Layanan Catalog**

Manfaat dari penerapan dan pemeliharaan katalog layanan termasuk memungkinkan perusahaan untuk melacak dan mengelola metrik yang mewakili pemanfaatan layanan dan sifat-sifat terkait layanan, seperti yang terkait dengan penawaran dan permintaan layanan. Misalnya, perusahaan dapat melacak dan mengukur:

- Layanan yang paling banyak dan paling jarang digunakan (mis. Permintaan layanan perusahaan)
- Layanan yang berhasil memberikan versus yang berjuang untuk memberikan (yaitu pasokan layanan perusahaan)
- Berapa banyak permintaan layanan yang diminta untuk setiap layanan (mis. Permintaan khusus layanan)
- Berapa banyak hasil layanan yang diberikan kepada pemohon layanan yang ditargetkan (mis. Pasokan khusus layanan)
- Siapa yang memanggil layanan apa yang paling atau paling tidak
- Berapa banyak waktu yang diperlukan untuk menyetujui permintaan layanan
- Berapa banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan output layanan, setelah permintaan disetujui
- Keuangan layanan, seperti berapa banyak yang dihabiskan untuk setiap layanan oleh mereka yang memintanya dan mereka yang menyediakannya

Selain hal-hal di atas, katalog layanan juga membantu kepemimpinan dan manajemen untuk melihat dan memahami korelasi pekerjaan, aset, dan sumber daya terkait layanan dengan lebih baik dengan orang, organisasi, dan proyek yang memintanya.

## **Contoh**

Katalog layanan TI adalah bagian dari katalog layanan perusahaan dan didefinisikan oleh Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi (ITIL), oleh buku Desain Layanan, untuk menjadi daftar lengkap layanan khusus-TI yang disediakan atau ditawarkan organisasi kepada karyawannya. atau pelanggan. Katalog adalah satu-satunya bagian dari Portofolio Layanan yang diterbitkan untuk pelanggan dan digunakan untuk mendukung penjualan dan / atau pengiriman layanan TI.

**Nama** : Miftahul Fallah  
**Nim** : 182420132  
**Kelas** : MTI. 20A  
**Dosen Pengasuh** : Dr Widya Cholil , S.Kom., M.I.T.  
**Mata Kuliah** : IT Service Management

### soal

Jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh?

### Jawaban

Service Catalogue (katalog layanan) adalah dokumen nyata dan akan mengikuti proses berulang-ulang untuk revisi ketika layanan yang baru ditetapkan atau diarsipkan. Secara sederhana, sebuah katalog layanan adalah sebuah batasan. Batasan bahwa katalog layanan menetapkan dengan jelas dan mengkomunikasikan jasa yang dipilih penyedia layanan untuk diberikan kepada pelanggannya. Sebuah katalog layanan adalah pengelompokan terstruktur pelayanan langsung yang tersedia kepada pelanggan. Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Ada 3 Tujuan dari katalog layanan dapat digambarkan (Addy, OGC (Office of Government Commerce), 2007). yaitu : 1) Memungkinkan individu dalam sebuah perusahaan untuk memahami layanan apa saja yang tersedia bagi mereka. 2) Untuk memfasilitasi pemilihan layanan oleh individu atau kelompok. 3) Memungkinkan penyampaian layanan agar dipahami orang atau kelompok yang benar-benar berhak mengakses, menggunakan dan menerima layanan.

Sebuah katalog layanan yang jelas memungkinkan semua pengguna dapat melihat beragam produk dan layanan yang tersedia untuk mereka dari fungsi TI dan memiliki peran dalam meningkatkan akses ke layanan dan dapat digunakan untuk memicu minat mereka sehingga membuat mereka untuk memanfaatkan kekuatan TI untuk meningkatkan pekerjaan sehari-hari.

### Contoh service catalog adalah bikin menu

Pentingnya membuat “menu” alias IT Catalog adalah...Menghindari IT Superman

Alias lu semua yang ngerjain, padahal bukan kerjaan dan tanggung jawab lu

**“bos, benerin printer gue dong...benerin HaPe gue dong“...lu bisa jawab “tugas gue cuma ping, install software, sama setting router”.**

Isi dalam list (menu) yang akan dipublish ke customer tersebut adalah services2 yang sedang “live” alias sedang berjalan dan YANG AKAN berjalan.

Yang pernah berjalan (retired services) tidak akan ditampilkan di menu tapi hanya ada di Service Portfolio (supaya bisa jadi track record alias sejarah yang barangkali mau kita ulang lagi).

Dalam IT Services, Service catalog ini hanya akan disediakan kepada customer yang terauthorisasi.

**Nama** : Moh Fajri Al Amin

**NIM** : 182420121

**Kelas** : MTI2A

**Mata Kuliah** : IT Service Management

---

1. jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh

**Jawaban**

Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan (Malone, Tim, Menken, 2010, p.75). *Service catalog management* ini bertujuan untuk Memastikan Service Catalogue yang dihasilkan dan dipelihara, mengandung informasi yang akurat mengenai semua service operasional dan service yang sedang dipersiapkan untuk dioperasikan dimana secara objektif Mengelola informasi yang dikandung di dalam Service Catalogue, dan memastikan bahwa informasi tersebut akurat dan mencerminkan rincian, status, interfaces, dan ketergantungan (dependencies) semua service yang sedang berjalan atau yang akan dijalankan.

*Service catalog management* ini terbagi atas 2 aspek yaitu business service catalogue dan Technical service catalogue:

- 1. Business Service Catalogue**

Terdiri dari semua service TI yang diantarkan (deliver) kepada customer, bersama-sama dengan hubungannya dengan unit bisnis dan proses bisnis yang bergantung pada service-Service IT tersebut. (Customer View of Service Catalogue)

- 2. Technical Service Catalogue**

Terdiri dari semua service TI yang diantarkan (deliver) kepada customer, bersama-sama dengan hubungannya dengan service-service yang mendukungnya, service-service yang dipakai bersama (shared), komponen-komponen, dan CI (Configuration Item) yang dibutuhkan. (not part of Customer View)

Contoh *Service catalog management* :

Didalam membuat *Service catalogue management* harus mempunyai katakteristik antara lain:

- a) Deliverables
- b) Prices
- c) Contacts
- d) How to Order and request – self-explanatory

Dimana service catalogue ini harus mencantumkan request dari pengguna akan sampai ke pihak penyedia, ataupun detail biaya akan service serta kontak yang terhubung di dalam service ini dan juga harus dapat memastikan bagaimana cara untuk order service ini dan melakukan request.

## 4. Service Catalogue

[Add here every service with the format set by the Service Template in the previous section. In the example below, only one service is included as a sample. Add as many as you have. In the beginning, you can start with a few services and later add the others.]

### 4.1 Storage Services

[This service is provided as a sample. Add as many as you have.]

<b>Service name</b>	Storage Services
<b>Service description</b>	The Storage Service provides a robust combination of hardware and software for managing the needs of reliable storage for the customer's data and information.
<b>Features</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redundant Storage Area Network (SAN) architecture with iSCSI and Fibre Channel technologies.</li> <li>• Network Attached Storage infrastructure supporting Common Internet File System (CIFS) and Network File System (NFS).</li> <li>• Distributed File System (DFS) Namespace and Replication.</li> <li>• Disaster Recovery Support.</li> <li>• Scheduled and on-demand backup.</li> <li>• Information recovery and database recovery.</li> </ul>
<b>Service category</b>	Hosting Services
<b>Service type</b>	Customer-facing Service
<b>Service owner(s)</b>	Product Manager - Service Provider Company xxx@serviceprovider.com +91 (111) 111-1111
<b>Business Service Catalogue</b>	
<b>Business owner(s)</b>	CIO - Client1 Company xxx@client1.com +91 (111) 211-1111  Director . Client2 Organization xxx@client2.org +91 (111) 311-1111
<b>Business unit(s)</b>	Client 1 / Logistics; Client 2 / All units

Sumber:

[https://www.frontmetrics.com/uploads/Service\\_Catalogue\\_Template\\_Front\\_Metrics\\_Technologies\\_.pdf](https://www.frontmetrics.com/uploads/Service_Catalogue_Template_Front_Metrics_Technologies_.pdf)

## **Tugas Mata Kuliah : IT Service Management**

### **Muhammad Devian Saputra NIM 182420128**

- I. jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh ?

Penggunaan katalog layanan memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan dan melacak sumber daya, baik manusia maupun sistemik, yang diperlukan untuk penyampaian layanan yang sukses, operasi, dan dukungan. Ini memungkinkan perusahaan untuk memahami di mana sumber daya dialokasikan, apakah ada terlalu banyak atau terlalu sedikit sumber daya yang dialokasikan, dan apakah sumber daya yang dialokasikan memadai untuk tujuan tertentu. Ini juga memungkinkan pemahaman tentang sumber daya apa yang dibagikan antara beberapa layanan versus layanan yang sepenuhnya didedikasikan untuk satu layanan.

Contoh :

KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI & KOMUNIKASI Katalog Layanan Teknologi Informasi (TIK), atau ICT Service Catalog PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah daftar layanan Teknologi Informasi dan (TIK) / Information Communication and Technology (ICT) yang disediakan untuk menunjang kinerja bisnis PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). 6 Sub Direktorat Teknologi Informasi

Fungsi Penggunaan Katalog Layanan TIK Katalog Layanan TIK PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) berfungsi sebagai panduan, pedoman bagi pengguna (user) maupun pengelola layanan, dalam hal ini yaitu Sub Direktorat Teknologi Informasi dan (TIK) PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) dalam melakukan aktivitas pelayanan TIK. Dari katalog layanan, pengguna dapat mengetahui informasi-informasi yang disediakan oleh pengelola layanan TIK terkait layanan TIK yang digunakan. Informasi Pada Katalog Layanan TIK Terdapat beberapa informasi dalam Katalog Layanan TIK, seperti: Nama Layanan, Detail Informasi Singkat Terkait Layanan, Pengguna Layanan, Manfaat Penggunaan Katalog Layanan TIK

1. Memudahkan pengguna dalam melakukan permintaan layanan TIK, seperti permintaan perangkat (keras dan lunak), permintaan akun dan hak akses, serta instalasi perangkat (keras dan lunak).
2. Memudahkan pengguna dalam melaporkan keluhan/permasalahan Layanan TIK yang dialami kepada service desk.
3. Menyediakan informasi jaminan tingkat ketersediaan layanan TIK yang telah disepakati oleh pengguna dan penyedia layanan Sub Direktorat Teknologi Informasi

NAMA : MOH. RENDY SEPTIYAN, S.KOM, MTA  
NIM : 182420103  
MATKUL : IT SERVICE MANAGEMENT  
KELAS : MTI2A1



### **Definisi Service Katalog pada ITSM**

Membuat dan mengelola katalog layanan yang menyediakan semua informasi yang berkaitan dengan penawaran TI organisasi, status mereka saat ini, dan saling ketergantungan.

Sumber : <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/>

### **Peran Service Katalog pada ITSM**

Katalog layanan adalah cara memusatkan semua layanan yang penting bagi para pemangku kepentingan perusahaan yang mengimplementasikan dan menggunakannya. Dengan penerapan digital dan virtualnya, melalui perangkat lunak, katalog layanan bertindak, setidaknya, sebagai registri digital dan sarana bagi perusahaan yang sangat terdistribusi untuk melihat, menemukan, memohon, dan menjalankan layanan di mana pun mereka berada di dunia. Ini berarti bahwa orang-orang di satu bagian dunia dapat menemukan dan menggunakan layanan yang sama dengan yang digunakan orang di bagian lain dunia, menghilangkan kebutuhan untuk mengembangkan dan mendukung layanan lokal melalui model implementasi gabungan.

Layanan sentralisasi juga bertindak sebagai sarana untuk mengidentifikasi kesenjangan dan redundansi layanan yang kemudian dapat diatasi oleh perusahaan untuk meningkatkan diri.

### **Fungsi Service Katalog pada ITSM**

Katalog layanan dilaksanakan dengan cara yang memfasilitasi pendaftaran, penemuan, permintaan, pelaksanaan, dan pelacakan layanan yang diinginkan untuk pengguna katalog. Setiap layanan dalam katalog biasanya mencakup sifat dan elemen seperti:

- Kepemilikan dan pertanggungjawaban yang jelas untuk layanan (seseorang dan seringkali sebuah organisasi)
- Nama atau label identifikasi untuk layanan ini
- Deskripsi layanan
- Kategorisasi atau tipe layanan yang memungkinkannya dikelompokkan dengan layanan serupa lainnya
- Jenis permintaan layanan terkait
- Layanan pendukung atau pendukung
- Data dan informasi perjanjian tingkat layanan (SLA) yang membantu penyedia layanan menetapkan harapan bagi pemohon layanan mereka
- Siapa yang berhak meminta / melihat layanan

- Biaya terkait (jika ada)
- Bagaimana cara meminta layanan dan bagaimana pengirimannya terpenuhi
- Poin eskalasi dan kontak utama

Semakin jelas rincian layanannya, semakin mudah bagi pengguna akhir dari katalog layanan untuk menemukan dan meminta layanan yang mereka inginkan.

#### **Contoh Service Katalog pada ITSM**

Contoh kategori layanan umum termasuk Layanan Pemasaran, Layanan Pengembangan Produk, Layanan Pemenuhan, dan Layanan Dukungan, yang dikonsumsi dan dilakukan oleh sebagian besar bisnis.

Tujuan dari kategorisasi layanan adalah untuk memfasilitasi kurasi layanan, seperti bagaimana buku dapat dikuratori di perpustakaan.

*Sumber :* [https://en.wikipedia.org/wiki/Service\\_catalog#IT\\_service\\_catalog](https://en.wikipedia.org/wiki/Service_catalog#IT_service_catalog)

## **Peran dan Fungsi suatu Service Katalog pada ITSM**

Apa yang dinamakan service management ? Definisinya adalah satu set kemampuan dari suatu organisasi untuk menyediakan value kepada customernya dalam bentuk layanan.

Satu bentuk kemampuan untuk membentuk fungsi dan proses untuk memmanage layanan melalui satu proses yang berkesinambungan dengan mengedepankan strategi, desain, transisi, operasi dan peningkatan yang berkala..

Kemampuan dari suatu organisasi menggambarkan kapasitas , kompetensi dan kepercayaan diri dalam mengambil suatu tindakan. Perubahan resource yang ada menjadi layanan yang lebih berguna inilah core dari Service Management.

Kemampuan dari organisasi biasanya terbentur atau dihadapkan pada tantangan yang muncul dalam perkembangan dan perjalanan perusahaan.

Lalu apa definisi dari Services ? Service adalah bagaimana mengantarkan value kepada customer dengan memfasilitasi keinginan / harapan customer yang ingin dicapai. Service memfasilitasi outcome dengan meningkatkan performance dari proses yang berkaitan dan mengurangi efek contrains. Hasilnya adalah meningkatnya kemungkinan outcome akan sesuai dengan keinginan.

Dalam beberapa tahun ini organisasi selalu berdebat mengenai definsi dari “Service “ seperti dalam figure dibawah ini.

### **Function**

Function adalah unit dari organisasi yang khusus membentuk satu jenis pekerjaan tertentu yang bertanggung jawab pada hasil tertentu. Mereka dibekali secara internal dengan kemampuan dan resource yang diperlukan untuk kinerja dan outcome. Function dimaksudkan dari suatu organisasi untuk mengimplementasikan satu prinsip tertentu, tentu saja function akan berkaitan dengan suatu kewenangan dan tanggungjawab, saling koordinasi antar function adalah satu jenis indicator baik buruk dalam suatu desain organisasi.

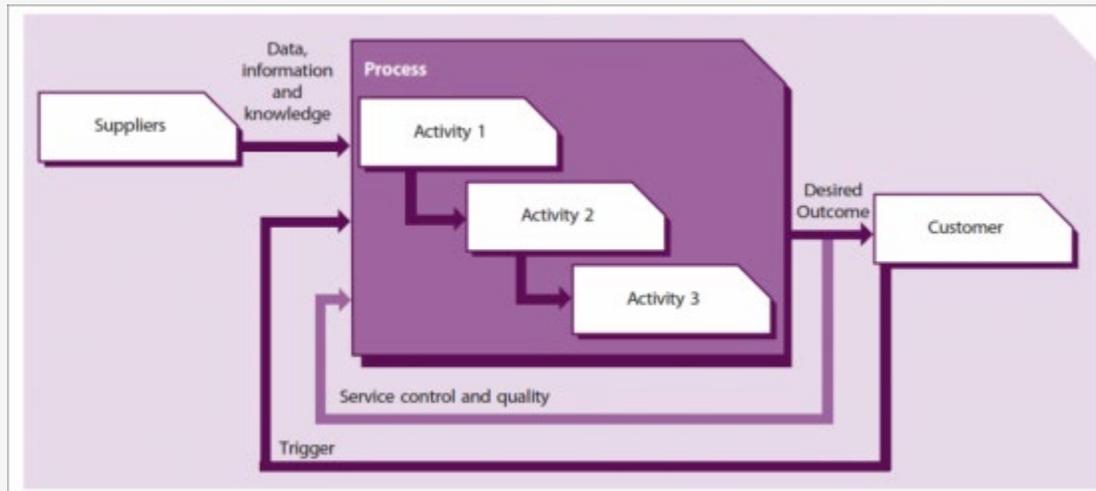
### **Process**

Suatu proses adalah satu loop tertutup karena mereka menyediakan perubahan dan transformasi menuju satu tujuan dan menggunakan feed back untuk menguatkan dirinya sendiri dan mengkoreksi dirinya sendiri. Proses sendiri di definisikan sebagai tindakan, ketergantuan dan urutan, beberapa karakteristik dari proses adalah :

Measurable – Kita dapat mengukur suatu proses, seberapa baik kinerjanya, mengukur cost, kualitas dan variable lainnya.

Specific Result – Suatu alasan adanya proses adalah untuk mendeliver suatu result, result ini harus bisa di identifikasi , di hitung secara individual. Jika kita tidak bisa menghitung suatu perubahan maka tidak mungkin kita menghitung Service Desk yang sudah selesai.

Dibawah ini diagram yang mengilustrasikan suatu proses ( Contoh ) :



s2

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

**Jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh?**

**Jawab :**

Peranan Service Katalog pada ITSM adalah sebagai informasi yang akurat pada semua layanan operasional dan layanan yang sedang dikembangkan dalam bentuk katalog, sehingga menjadi sebuah katalog yang terpusat dan konsisten dari seluruh layanan IT yang digunakan dalam bisnis.

**Fungsi Service Katalog**

1. Memberikan pengarahan untuk meningkatkan kesadaran dari karyawan IT mengenai pentingnya informasi layanan IT, untuk meningkatkan keakuratan data pada *Service Catalogue*.
2. Menjelaskan secara keseluruhan layanan IT yang digunakan.
3. Melakukan sinkronisasi antara Portofolio pada layanan IT dengan *Service Catalogue* sehingga data lebih akurat.

**Contoh :**

*Business Service Catalogue* (yang berisi informasi yang menghubungkan proses bisnis dan unit bisnis yang menggunakan layanan IT) dan *Technical Service Catalogue* (yang berisi informasi yang menghubungkan layanan *support*, layanan *shared*, serta komponen yang digunakan untuk mendukung layanan bisnis).

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

**Jelaskan apa peran dan fungsi suatu Service Katalog pada ITSM, berikan contoh :**

**1. *Service Catalogue Management***

(Malone, Tim, Menken, 2010, p.75) Tujuan utama dari *Service Catalog Management* adalah untuk memastikan bahwa *Service Catalog* terbuat, dapat dikelola dan selalu berisikan informasi yang akurat untuk seluruh servis operasional dan siap untuk dikembangkan.

Tujuan lain *Service Catalog Management*:

- ✚ Untuk memberikan sumber tunggal dari konsistensi informasi dan ketersediaan pelayanan komunikasi dan asosiasi detail, tampilan dan ketergantungan
- ✚ Memastikan sangat luas tersedia bagi pengakses system
- ✚ Memberikan mekanisme untuk bantuan memanfaatkan teknologi

**2. *Cakupan Service Catalogue Management***

Service Catalogue Management memiliki cakupan antara lain :

- ✓ Layanan
- ✓ Produksi dan penganturan dari interface dan ketergantungan antara service catalog dan service portofolo, memastikan konsistensi antara 2 item tersebut
- ✓ Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan semua servis (dan layanan yang mendukung) dengan Service Catalog dan Configuration Management System (CMS)
- ✓ Identifikasi dan dokumentasi dari tampilan dan ketergantungan antara semua pelayanan, komponen yang mendukung, Configuration Items (CIs) dengan Service Catalog dan CMS  
Kebergantungan dalam angka dan kompleksitas dari layanan yang diberikan, ukuran dari populasi dan tujuan apa saja yang ditentukan untuk proses, aktivitas ini dan item-item lain yang bergantung dengan efektivitas teknologi.

**3. Contoh Service Cataloge**

“untuk menyediakan dan memelihara satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan operasional dan mereka yang dipersiapkan untuk dijalankan secara operasional. Untuk memastikan bahwa itu tersedia secara luas bagi mereka yang berwenang melihatnya”  
(ITIL Service Design book page 97)

Service yang termasuk dalam catalog harus mempunyai komponen sebagai berikut

- Deliverables
- Prices
- Contacts
- How to Order and request – self-explanatory

Service Catalog Bridging BPJS - RS

Secara umum, hampir setiap pemanggilan web-service, harus dicantumkan beberapa variabel yang dibutuhkan untuk menambahkan informasi ataupun untuk proses validasi yang dikirim pada HTTP Header, antara lain:

Nama Header	Contoh Nilai	Keterangan
Accept	application/xml, application/json	format data yang diinginkan
X-cons-id	743627386	consumer ID dari ASKES
X-timestamp	234234234	generated unix-based timestamp
X-signature	DogC5UIQurNoigrBdQ3GN5oYvXeUF5EB21LHucI9v0=	generated signature dengan pola HMAC-256

1. *Accept*, diisi sesuai permintaan dari client. Jika menginginkan hasil balik dari web-service dalam format XML, maka diisi dengan `application/xml`. Ataupun jika menginginkan hasil balik dari web-service dalam berupa JSON, maka dapat diisi dengan `application/json`. Secara default (jika tidak ditulis) maka hasil balik berupa JSON.
2. *X-cons-id*, merupakan kode consumer (pengakses web-service). Kode ini akan diberikan oleh ASKES.
3. *X-timestamp*, merupakan waktu yang akan di-generate oleh client saat ingin memanggil setiap service. Format waktu ini ditulis dengan format unix-based-time (berisi angka, tidak dalam format tanggal sebagaimana mestinya). Format waktu mengacu ke Waktu Indonesia bagian Barat (WIB). Jika client berlokasi pada WITAWIT, pastikan saat generate timestamp, arahkan/hardcode ke WIB/GMT+7.
4. *X-signature*, merupakan hasil dari pembuatan signature yang dibuat oleh client. Signature yang digunakan menggunakan pola HMAC-SHA256.

Untuk dapat mengakses web-service dari BPJS Kesehatan (service provider), pemanggil web service (service consumer) akan mendapatkan:

- Consumer ID
- Consumer Secret

Informasi *Consumer Secret*, hanya disimpan oleh service consumer. **Tidak dikirim** ke server web-service, hal ini untuk menjaga pengamanan yang lebih baik. Sedangkan kebutuhan *Consumer Secret* ini adalah untuk men-generate *Signature* (X-signature).

Contoh:

```
consumerID : 1234
consumerSecret : pwd
timestamp : 433223232
variabel1 : consumerID&timestamp
variabel1 : 1234&433223232
```

```
Signature : HMAC-256(value : key)
value : variabel1
key : consumerSecret

Signature : HMAC-256(variabel1 : consumerSecret)
```

**TOOLS TESTING WEB SERVICE**

Sebelum mengakses web service melalui aplikasi, bisa digunakan tools tambahan (add-ons). Add-ons ini bisa di dapat dari software tambahan atau extension dari masing-masing browser favorit anda. Berikut link aplikasi [Advanced Rest Client](#) yang bisa digunakan dan di-download dari [Chrome Web Store](#).