

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

Katalog Layanan
(Service Catalogue)
TELKOM UNIVERSITY

2018

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

Katalog Layanan

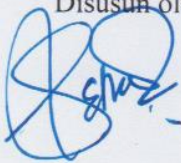

(*Service Catalogue*)

Dikembangkan untuk:

TELKOM UNIVERSITY

2018


PENGESAHAN

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

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

DAFTAR PERUBAHAN
(*REVISION LIST*)

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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.

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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.

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data Presensi

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

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data Beasiswa

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data Mahasiswa

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data Ekuivalensi

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

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOGUE) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

Sub Layanan	Penanganan gangguan sistem
Deskripsi	Pengelolaan dan penanganan gangguan atas bug/error sistem yang dilaporkan pengguna
Cakupan Pengguna Layanan	mahasiswa, dosen, pegawai
1st Level Support	<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.
2nd Level Support	1). Infrastruktur Jaringan : Infrastruktur & Konten 2). Server : Infrastruktur & Konten 3). Aplikasi dan Db : Layanan Operasional SI
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	1). Ticketing sistem di Igracias 2). Server; 3). Storage; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	96%

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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.
2nd Level Support	Mayor - Riset Pengembangan Informasi Minor - Layanan Operasional Sistem Informasi
Perioda Penjaminan	14 HK
Komponen Layanan	1). Infrastruktur; 2). Server; 3). Sistem Operasi; 4). Modul helpdesk; 5). Database;
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	96%

c. Permintaan Data

Sub Layanan	Permintaan data helpdesk
Deskripsi	Pengelolaan permintaan data dari pengguna yang tidak tersedia di menu laporan aplikasi sesuai dengan masa simpan data
Cakupan Pengguna Layanan	Dir. Sisfo
1st Level Support	<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.
2nd Level Support	Layanan Operasional Sistem Informasi
Perioda Penjaminan	72 Jam (pada waktu kerja)
Komponen Layanan	1). Database; 2). Storage;
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	96%

	KATALOG LAYANAN (<i>SERVICE CATALOGUE</i>) TELKOM UNIVERSITY	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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

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

c. Permintaan Data


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

KODE LAYANAN SVC – 26

Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Rekreasi)

a. Penanganan Gangguan Sistem


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

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

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

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

c. Permintaan Data


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

KODE LAYANAN SVC – 27

Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Cuti)

a. Penanganan Gangguan Sistem

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

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


Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	94%

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem

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

c. Permintaan Data

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

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

Komponen Layanan	1). Database; 2). Storage;
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	94%

KODE LAYANAN SVC – 28


Layanan Sistem Informasi Non Akademik (Aplikasi Penggajian)

a. Penanganan Gangguan Sistem

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

b. Permintaan Pengembangan Minor Sistem


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

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

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

c. Permintaan Data

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

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


KODE LAYANAN SVC – 29
TUNE

a. Aktivasi TUNE

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

b. Lupa Password TUNE

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

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

c. Reset Password TUNE

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

d. Perubahan Hak Akses

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

e. Permintaan Instalasi Jaringan


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

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

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

f. Penanganan Gangguan Akses

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

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


**KODE LAYANAN SVC – 30
TUBE**

a. Pendaftaran TUBE Pages

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

b. Reset Password

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

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


Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	95%
---	-----

c. Permintaan Install Plugin

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

d. Menonaktifkan Akun

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

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

Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijamin	95%

KODE LAYANAN SVC – 31


Mail Tel-U

a. Pembuatan Akun Email

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

b. Reset Password Email

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

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


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

c. Approval Email

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

d. Mengagalkan Email yang Terkirim ke Milis

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

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


Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%
---	-----

e. Pembuatan Milis

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

f. Pendaftaran Anggota Milis

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

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

g. Menonaktifkan Anggota Milis


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

KODE LAYANAN SVC – 32

Hosting

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


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

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

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

b. Lupa Username dan Password

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

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

c. Reset Password Subdomain

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

d. Perubahan Hak Akses Subdomain


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

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

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

e. Penonaktifan Akun

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

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

f. Penanganan Gangguan Akses


Sub Layanan	Penanganan Gangguan Akses
Deskripsi	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.
Cakupan Pengguna Layanan	(Unit/divisi, fakultas, program studi, unit kegiatan mahasiswa, dan unit program lainnya) dan konten untuk website utama sebagai sarana sumber informasi resmi.
1st Level Support	Ticketing Igracias
2nd Level Support	User iGracias : Layanan Operasional Sistem Informasi Akun eksternal : Infrastruktur & Konten
Periode Penjaminan	Until next business day, maksimum 2 gangguan / hari
Komponen Layanan	1). Subdomain 2). Hosting 3). Konten 4). Website
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	97%

KODE LAYANAN SVC – 33

Web Utama

a. Permohonan Penambahan Konten Statis


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

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

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

b. Permohonan Penambahan Link di Web Utama

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


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

c. Reset Password

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

d. Perubahan Hak Akses


Sub Layanan	Perubahan Hak Akses
Deskripsi	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.
Cakupan Pengguna Layanan	Admin web utama (Sekpim) Internal Telkom University
1st Level Support	-
2nd Level Support	
Perioda Penjaminan	-
Komponen Layanan	-
Kebergantungan	-

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

Dengan Layanan Lain	
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	-

e. Penanganan Gangguan

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

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

KODE LAYANAN SVC – 34

Pengembangan Sistem Informasi

a. Pengembangan Sistem Informasi

Sub Layanan	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi
Deskripsi	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.
Cakupan Pengguna Layanan	Seluruh pemilik proses bisnis Telkom University (Fakultas, Unit/Bagian, Direktorat/Bidang)
1st Level Support	Nota Dinas/Memo kepada Direktur SISFO
2nd Level Support	Riset & Pengembangan Sistem Informasi
Perioda Penjaminan	Sesuai project plan
Komponen Layanan	e-Memo (aplikasi milik YPT)
Kebergantungan Dengan Layanan Lain	-Akses Internet -E-mail -eMemo
Ketersediaan Minimum Yang Dijaminkan	93%