

Katalog Layanan TIK

July 7
2020

DINAS KOMUNIKASI & INFORMATIKA KOTA DEPOK
POL-010/VII/2020

HALAMAN REVISI

No	Nomor	Revisi
1		
2		
3		

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan publik memerlukan *Good Governance*. Implementasi *Good Governance* akan menjamin transparansi, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam peningkatan pelayanan publik diperlukan sebuah standar pelayanan/ tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (PMP PAN-RB No. 15/2014 Pedoman Standar Pelayanan).

Dalam penyediaan layanan TIK, Diskominfo Kota Depok bertanggung jawab dalam pelaksanaan Tata Kelola TIK. Tata kelola TIK merupakan tanggungjawab pihak manajemen didalam suatu organisasi, sehingga bagaimana TIK bisa menjadi lebih efisien dan efektif dalam mendukung proses bisnis yang dijalankan tersebut. Sehingga tujuan tata kelola TIK adalah mengontrol penggunaannya dalam memastikan bahwa kinerja TIK memenuhi dan sesuai dengan tujuan, sebagai berikut:

1. Menyelaraskan teknologi informasi dengan strategi perusahaan serta realisasi dari keuntungan-keuntungan yang telah dijanjikan dari penerapan TIK.
2. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan organisasi mengambil peluang-peluang yang ada, serta memaksimalkan pemanfaatan TIK dari penerapan TIK tersebut.
3. Bertanggungjawab terhadap penggunaan sumber daya TIK.
4. Manajemen resiko-resiko yang ada terkait teknologi informasi secara tepat.

Diskominfo Kota Depok mempunyai berbagai jenis layanan dibidang TIK. Agar layanan tersebut dikenali secara tepat dan diminta sesuai kebutuhan, maka dibuat Daftar Layanan TIK (*Service Catalogue*). Daftar Layanan TIK ini digunakan untuk memudahkan para Pengguna pada saat mengajukan permintaan layanan TIK.

Sistematika Daftar Layanan TIK ini disusun sebagai berikut:

1. BAB I, berisi mengenai daftar istilah sebagai definisi rinci dari Daftar Layanan TIK, dalam hal memberikan pemahaman yang tepat kepada pengguna layanan.
2. BAB II, berisi mengenai rincian setiap jenis layanan yang disediakan meliputi: Definisi dan Penjelasan Layanan, Komponen layanan, Kelas Layanan, Persyaratan, *Service Level Guaranteed* (SLG), Dukungan, Permintaan Layanan, Kontak, dan Kontrol Perubahan.
3. BAB III, berisi formulir yang digunakan untuk mendapatkan layanan TIK Diskominfo Kota Depok.

4. Bab IV, berisi tentang pengaruh dampak dan kepentingan dalam prioritas penanganan gangguan.
5. Bab V, berisi Standar Prosedur Operasi (SOP) yang digunakan sebagai panduan bagi Diskominfo Kota Depok dalam melaksanakan layanan TIK yang diminta oleh Pengguna.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari Daftar Layanan TIK ini adalah untuk:

1. Menyediakan gambaran yang jelas dari semua layanan bisnis yang dikelola Diskominfo Kota Depok.
2. Memberikan pemahaman kepada pengguna tentang apa yang dapat mereka harapkan dari layanan-layanan tersebut.
3. Menyediakan dasar untuk pengelolaan dan pemantauan Infrastruktur TIK yang selaras dengan kebutuhan.

3. Istilah yang digunakan

1. Dampak
Adalah segala sesuatu yang diakibatkan oleh gangguan layanan TIK. Dampak dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) bagian berdasarkan lingkup akibatnya.
2. *Dedicated Server*
Adalah satu *server* yang digunakan untuk satu aplikasi dan/atau data.
3. Gangguan
Adalah segala sesuatu yang menyebabkan layanan TIK tidak beroperasi sebagaimana mestinya. Tingkat prioritas penanganan gangguan ditentukan dengan tabel berdasarkan dampak dan kepentingan gangguan.
4. *Interface*
Adalah antar muka yang berfungsi sebagai penghubung dari satu perangkat keras ke jaringan komputer.
5. *Internet Service Provider (ISP)*
Adalah perusahaan atau badan yang menyelenggarakan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan.
6. *Intrusion Prevention System (IPS)*
Adalah sebuah aplikasi perangkat lunak atau perangkat keras yang dapat mendeteksi aktivitas yang mencurigakan dalam sebuah sistem atau jaringan.
7. *Non-Dedicated Server*
Adalah satu *server* yang digunakan untuk beberapa aplikasi dan/atau data.
8. *On-Site Support*
Adalah proses pelaksanaan layanan dimana petugas datang ke lokasi Pengguna.

9. Pengguna

Adalah satu atau lebih individu yang mewakili perangkat daerah di Pemerintah Daerah Kota Depok, serta tidak terbatas pada pengelola TIK dan Kelompok Kerja yang diberikan hak mengakses sistem TIK di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok.

10. Unit Pengguna

Adalah unit organisasi pengguna di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok yang memanfaatkan layanan.

11. *Service Desk*

Adalah fungsi single point of contact (SPOC) yang memberikan dukungan layanan bagi pengguna terkait layanan dan gangguan TIK.

12. *Service Level Guarantee (SLG)*

Adalah tingkat layanan yang dijanjikan oleh penyedia layanan kepada Pengguna.

13. *Service Level Management*

Adalah suatu proses untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan TIK sesuai dengan kesepakatan mulai dari negosiasi, definisi, dan pengukuran, serta pelaporan atas pencapaian Kesepakatan Tingkat Layanan TIK (Service Level Agreement/SLA) berikut rekomendasinya.

14. *System Development Life Cycle (SDLC)*

Adalah Siklus pengembangan sistem informasi yang dimulai dari pendefinisian kebutuhan hingga sistem informasi siap digunakan.

15. *Service Complaint*

Adalah pernyataan ketidakpuasan pelanggan yang bersifat non teknis dan bukan merupakan insiden. Service complaint juga dapat berupa keluhan, masukan atau feedback yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan TIK. Service complain dapat disampaikan melalui email, surat resmi, atau telepon kepada penyedia layanan TIK.

16. *Gangguan (incidents)*

Adalah terhentinya layanan TIK secara tidak terduga atau penurunan kualitas layanan yang berdampak atau berpotensi berdampak terhadap layanan TIK.

17. *Major incidents*

Adalah gangguan dengan Prioritas 1.

18. *Permintaan layanan TIK (Service Request)*

Adalah permintaan dari pengguna mengenai informasi, saran, perubahan layanan TIK dengan kategori standar, serta akses terhadap layanan TIK.

BAB II

DAFTAR LAYANAN TIK

1. Daftar Layanan TIK

Daftar Layanan TIK terdiri dari 7 (tujuh) jenis layanan (Tabel 2.1). Daftar Layanan TIK ini memiliki kode dan penamaan yang telah ditentukan dan digunakan sebagai acuan permintaan layanan TIK. Layanan TIK tidak dapat diberikan apabila:

1. Tidak mendapat persetujuan dari Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok;
2. Dalam keadaan darurat, status keadaan darurat ditentukan dan dinyatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok yang mempunyai tanggung jawab terhadap pernyataan status bencana terhadap DC atau komponen pendukung layanan TIK dengan memperhatikan rekomendasi dari *Recovery Manager*.
3. Sistem dalam pemeliharaan/perbaikan/tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Tabel 2.1 Daftar Layanan TIK

NO.	KODE LAYANAN	NAMA LAYANAN	PENANGGUNG JAWAB
1	ITSM.1	Layanan <i>Virtual Server Hosting</i>	
2	ITSM.2	Layanan <i>Co-location Server Hostin</i>	
3	ITSM.3	Layanan <i>Email</i>	
4	ITSM.4	1. Layanan Uji Kerentanan dan Beban	
5	ITSM.5	Layanan LAN	
6	ITSM.6	Layanan Internet	
7	ITSM.7	Layanan Penamaan Domain	

2. Kontak Service Request, Service Complaint, dan Incident

Service Desk Diskominfo Kota Depok

Gedung Dibaleka 2 LT.7, Jl. Margonda Raya No. 54 Kota Depok 16431

Telepon : (021)29402276

Faksimile : -

Selular : 085795316665

3. Waktu Permintaan Layanan:

Setiap hari kerja jam 08:30 pagi sampai dengan jam 05:00 sore.

4. Waktu Tanggap:

1. Permintaan layanan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.
2. Permintaan layanan yang diterima melalui
3. Akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.

5. Waktu Pemenuhan Layanan:

Setiap hari kerja pukul 08.00 -16.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.

1. Layanan *Virtual Server Hosting*

ITSM.1 Layanan <i>Virtual Server Hosting</i>	
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan yang menyediakan virtual server berikut sistem operasi, konfigurasi minimal dan lisensi OS</p> <p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hardening dan patching virtual server.
Kelas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 CPU dengan 2 Core 2. Memori 4 GB 3. kapasitas disk 10 GB 4. OS Windows 2008, 2012, Linux 5. Server untuk aplikasi dengan kebutuhan khusus tergantung kompatibilitas layanan
Ketergantungan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan internet <p>Layanan yang didukung :</p>
Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan virtualisasi proxmox versi 2. Instance virtual vmdk paket
Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Layanan virtual server hosting <p>Formulir Layanan Permintaan Virtual Server Hosting yang ditandatangani minimal Pejabat di Pemda Depok disesuaikan dengan kebutuhan.</p>
SLG	<p>Ketersediaan Layanan:</p> <p>92%</p> <p>Kehandalan Layanan:</p>
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Virtual Server Hosting testing HA – 32 jam 2. Pembuatan HA Virtual Server Hosting – 32 jam 3. Pembuatan STANDARD Virtual Server Hosting – 24 jam

Dukungan Layanan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. <i>Virtual Server Hosting testing HA</i> – 32 jam 5. <i>Pembuatan HA Virtual Server Hosting</i> – 32 jam 6. <i>Pembuatan STANDARD Virtual Server Hosting</i> – 24 jam 7. <i>Penambahan kapasitas Virtual Server Hosting</i> – 8 jam 8. <i>Peningkatan layanan Virtual Server Hosting ke Colocation Server Hosting</i> – 24 jam. 9. <i>Penurunan layanan Virtual Server Hosting ke Web Hosting (CPANEL)</i> – 32 jam. 10. <i>Penanganan gangguan & troubleshooting Virtual Server Hosting</i> – 16 s/d 40 jam.
Permintaan Layanan	<p>Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i> (Simpatik).</p> <p>Pelaksanaan:</p> <p>Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan <i>Virtual Server Hosting</i></p>

2. Layanan *Co-location Server Hosting*

ITSM.2 Layanan <i>Co-location Server Hosting</i>		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan yang disediakan untuk penitipan perangkat keras TIK (<i>server</i>, dengan / atau tanpa rak) dalam pusat data, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Colocation server</i> - <i>colocation server production</i> - <i>colocation server development</i> 2. <i>Penarikan Perangkat Co-location</i> 3. <i>Permintaan akses fisik data center</i> 	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Penyediaan ruang untuk perangkat Co-Location yang tidak sesuai dengan ukuran ruang yang tercantum dalam kelas layanan;</i> 2. <i>Dukungan backup dan restore, update patch, setup keamanan sistem (server, sistem operasi, sistem basis data, dan antivirus);</i> 3. <i>Perbaikan kerusakan dan pemantauan kinerja perangkat keras yang dititipkan;</i> 4. <i>Penyediaan ruang dan fasilitas Co-Location diluar kemampuan Diskominfo Kota Depok.</i>

Kelas Layanan	<p>Ruang dalam rak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang untuk perangkat: maksimal 2U; 2. Jumlah power outlet sebanyak 2 (dua) buah dan jumlah network outlet ke <i>switch</i> distribusi sebanyak 2 (dua) buah; 3. Jumlah alamat IP sebanyak 1 alamat; 4. Koneksi internet utama untuk DC yang digunakan secara bersama di lingkungan Pemda Kota Depok; 5. Koneksi internet <i>secondary</i> untuk DC yang digunakan secara bersama di lingkungan Pemda Kota Depok sebagai backup aktif (Khusus untuk Co-Location <i>Server Development</i> tidak disediakan koneksi internet); 6. Koneksi Intranet maksimum 10 Gbps per interface <p>Ruang dalam pusat data:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang untuk perangkat: maksimal 42U: 2. Jumlah distribution power outlet sebanyak 2(dua) buah dan jumlah 3. network outlet ke core sebanyak 2 (dua) buah: 4. Jumlah alamat IP sesuai kebutuhan: 5. Koneksi internet utama untuk DC digunakan secara bersama di lingkungan Pemda Kota Depok: 6. <i>Server Development</i> tidak disediakan koneksi internet): <p>Koneksi Intranet maksimum 1 Gbps per interface;</p>	
Ketergantungan Layanan	<p>Layanan Penunjang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Internet 2. Layanan Domain 	<p>Layanan yang didukung:</p>
Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi penyediaan:</p> <p>Co-Location Server Hosting :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dalam rak atau pusat data; 2. Fasilitas pendukung meliputi outlet (listrik dan jaringan), power listrik dengan dukungan UPS, dan pendingin ruangan sesuai dengan kapasitas pusat 3. Fasilitas koneksi intranet dan/ atau internet sesuai dengan kelas layanan (khusus untuk co-Location <i>Server Development</i> tidak disediakan koneksi internet); 4. Jumlah alamat IP sesuai dengan kelas layanan; 5. DNS; 6. Pemantauan fisik, koneksi dan fasilitas pusat data; 7. Petugas pendamping jika pengguna akan melakukan pemeriksaan fisik <i>server</i>; 	

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Perangkat keamanan jaringan: Firewall, IPS, dan IDS; 9. Kabel UTP CAT 6.
Persyaratan Layanan	<p>A. Co-Location Server:</p> <p>Co-Location Server Production:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Layanan <i>Co-Location</i> yang ditandatangani minimal Kepala Bagian di Perangkat Daerah; 2. Formulir BIA (Business Impact Analysis); 3. Spesifikasi dan manual perangkat yang akan di <i>Co-Location</i>; 4. Daftar aplikasi dan/atau data; 5. Perangkat sudah terinstalasi dengan antivirus ter-update; 6. Hasil uji kerentanan aplikasi; 7. Menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) <i>Co-Location</i> jika layanan sudah dipenuhi. <p>Co-Location Server Development:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Layanan <i>Co-Location Server Development</i> yang ditandatangani minimal Kepala Bagian di Perangkat Daerah; 2. Spesifikasi dan manual perangkat <i>server development</i> yang akan di <i>Co-Location</i>; 3. Daftar aplikasi dan/atau data; 4. Perangkat sudah terinstalasi dengan antivirus ter-update; 5. Menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) <i>Co-Location Server Development</i> jika layanan sudah dipenuhi. <p>B. Penarikan Perangkat Co-Location:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Penarikan perangkat <i>Co-Location</i> yang ditandatangani minimal Kepala Bagian di Perangkat Daerah; 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) Penarikan perangkat <i>Co-Location</i>. <p>C. Permintaan Akses Fisik Data Center (DC)</p> <p>Permintaan melalui surat atau email ke <i>Service Desk</i> yang berisi informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama PIC Perangkat Daerah; 2. Pegawai dan/atau pihak ketiga (wajib didampingi oleh PIC Perangkat Daerah); 3. Rencana kegiatan; <p>Waktu pelaksanaan kunjungan.</p>

SLG	Ketersediaan Layanan: 92%	Kehandalan Layanan:
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Co-Location Server</i> : <i>Co-Location Server Production</i> 5 hari kerja; <i>Co-Location Server Development</i> 5 hari kerja; 2. Penarikan Perangkat <i>Co-Location</i> 6 hari kerja. 3. Permintaan Akses Fisik Data Center (DC) 1 hari kerja setelah kegiatan dilaksanakan. 	
Dukungan	Layanan: Penarikan perangkat <i>Co-Location Server Hosting</i>	
Permintaan Layanan	Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i>	
	Pelaksanaan: Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Colocation	

3. Layanan Email

ITSM.3 Layanan Email		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan untuk memberikan fasilitas alamat surat elektronik kepada pengguna dengan menggunakan fasilitas TIK Pemerintah Daerah Kota Depok untuk kepentingan kedinasan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok. Layanan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan email 2. <i>Reset Password</i> email 3. Permintaan kuota email/email penuh 4. Pembuatan mailing list : email akan didistribusikan sesuai dengan daftar akun dan memiliki akun manajemen (admin) yang diajukan 5. Pembuatan <u>Group/Distribution</u> 	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan akun yang tidak sesuai dengan aturan 2. Penyediaan bandwidth khusus untuk akses email Pemerintah Daerah Kota Depok
Kelas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kapasitas <i>mailbox</i> 2 GB 2. <i>Attachment</i> maksimum 10 MB 3. Kuota <i>mailbox</i> untuk keperluan khusus dapat ditambahkan hingga total kuota <i>mailbox</i> tidak melebihi 10 GB 	
Ketergantungan Layanan	<p>Layanan Penunjang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Internet 	<p>Layanan yang didukung:</p>

Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi penyediaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>DNS Server;</i> 2. <i>Server mailbox : zimbra;</i> 3. <i>Server nClient Access Server (CAS) : web access/browser</i> 4. <i>Mobile access : zimbra;</i> 5. <i>Antispam : iron port;</i> 6. <i>Server SMTP Inbound;</i> 7. <i>Server SMTP Outbond; dan check email (alert);</i> 	
Persyaratan Layanan	<p>Pembuatan alamat Email :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan Akun Individu yang telah disetujui Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Depok. <p>Pembuatan miling List:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. formulir Permintaan <i>miling list</i> yang ditandatangani minimal Kepala Dinas disesuaikan dengan kebutuhan. <p>Pengubahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengubahan Alamat Surat Elektronik; 2. Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui email, permohonan di helpdesk.depok.go.id <p>Pengubahan Kuota Mailbox;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui email, permohonan di helpdesk.depok.go.id 2. formulir Pengubahan Kuota Kebutuhan tertentu yang ditandatangani minimal Kepala Dinas disesuaikan dengan kebutuhan. <p>Penonaktifan Alamat Surat Elektronik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Penonaktifan Alamat Surat Elektronik yang ditandatangani minimal Kepala Bagian (kepegawaian untuk penutupan akun) <p>set Password Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet:</p>	
SLG	<p>Ketersediaan Layanan:</p> <p>95%</p>	<p>Kehandalan Layanan:</p> <p>1.</p>
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan Alamat Surat Elektronik 1 hari kerja 2. Pengubahan kuota mailbox 1 hari kerja 3. Penghapusan Alamat Surat Elektronik 1 hari kerja 4. Reset Password Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet 4 jam 	

Dukungan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 5 x 24 jam; Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan. 	<p>Keamanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perangkat keamanan berupa: <i>Antivirus, anti spam, Intrusion Prevention System (IPS), dan firewall.</i>
Permintaan Layanan	<p>Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i>.</p>	
	<p>Pelaksanaan:</p> <p>Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Surat Elektronik</p>	

4. Layanan Uji Kerentanan dan Beban

ITSM.4 Layanan Uji Kerentanan dan Beban		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan yang disediakan untuk menguji tingkat kerentanan dan ketahanan dari suatu sistem meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Uji Kerentanan/Pen test/ Vulnerability Assessment <p>Uji beban (Stress Test)</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> Validasi logic aplikasi <p>Vulnerability assesment untuk sistem yang tidak terdapat pada Data Center</p>
Kelas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 	
Ketergantungan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p>	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Layanan ITSM</p>

Komponen Layanan	<p>Komponen layanan uji kelayakan meliputi:</p> <p>Uji kerentanan</p> <p>1. Pengujian ini diterapkan hanya pada aplikasi berbasis web. Komponen kelayakan yang diuji antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengujian kelayakan struktur folder atau file website; ✓ Pengujian validasi data; ✓ Pengujian autentikasi dan manajemen <i>session</i>; ✓ Pengujian input dan <i>error message</i>; ✓ Pengujian <i>database management system</i>; ✓ Pengujian lain-lain (penggunaan <i>framework</i> aplikasi dan penggunaan e- mail kedinasan). <p>Suatu aplikasi disebut layak dari segi uji kerentanan apabila pengujian pada semua komponen tersebut diatas dinyatakan lulus.</p> <p>Stress test</p> <p>2. Pengujian ini diterapkan hanya pada aplikasi berbasis web. Komponen kelayakan yang diuji antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengujian jumlah <i>concurrent user</i>; ✓ Pengujian response time. <p>Suatu aplikasi disebut layak dari segi stress test apabila memenuhi standar kinerja sesuai formula yang sudah ditentukan.</p> <p>Vulnerability Assessment</p> <p>3. Pengujian intrusive dan non-intrusive meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistem Operasi termasuk <i>web server</i>; ✓ DBMS; <p>Perangkat jaringan.</p>
------------------	--

Persyaratan Layanan	<p>Uji Kerentanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Uji Kelayakan Sistem Aplikasi yang ditandatangani minimal Kepala Bagian; 2. Aplikasi dan/atau data yang akan diuji dalam bentuk CD/DVD R; 3. Dokumen manual instalasi; 4. Dokumen manual penggunaan aplikasi; 5. Dokumen UAT (<i>User Acceptance Test</i>) <p>Uji beban (Stress Test):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sama dengan Uji Kerentanan 2. Informasi : <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1. Estimasi maksimum jumlah pengguna per hari; ✓ 2. Jumlah jam efektif pengaksesan aplikasi per hari; ✓ 3. Estimasi lama user melakukan transaksi pada aplikasi; ✓ 4. Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi. <p>Vulnerability Assessment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir <i>Vulnerability Assessment</i> yang ditandatangani minimal Eselon III 	
SLG	Ketersediaan Layanan:	Kehandalan Layanan: Persentase ketepatan waktu penyelesaian dan persentase komponen yang diuji adalah 90%
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uji Kerentanan: 5 hari kerja; 2. Uji beban (Stress Test): 5 hari kerja; 3. <i>Vulnerability Assessment</i>: 5 hari kerja. 	
Dukungan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 5 x 24 jam; 2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan. 	<p>Keamanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.

Permintaan Layanan	Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i> .
	<p>Pelaksanaan:</p> <p>Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Uji Kelayakan Sistem</p>

5. Layanan LAN

ITSM.5 Layanan LAN		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan yang terdiri dari:</p> <p>5.1 Pengembangan Infrastruktur Local Area Network</p> <p>5.1.1 Permintaan Perangkat Jaringan Layanan ini menyediakan koneksi akses <i>switch</i> dengan wireless dan akses jaringan ke akses <i>switch</i></p> <p>5.1.2 Penyediaan Alokasi Segmen IP Layanan ini menyediakan segmentasi vlan</p> <p>5.1.3 Asistensi Pembangunan / Pengembangan LAN Layanan ini pendampingan pengembangan LAN</p> <p>5.1.4 Pembangunan / Pengembangan LAN Layanan ini membangun dan pengembangan jaringan LAN</p> <p>5.1.5 Penyediaan Kabel jaringan / LAN</p> <p>5.1.6 Pemeliharaan Jaringan LAN Pemeliharaan Jaringan LAN hanya untuk pemeliharaan / monitoring jaringan LAN</p> <p>5.2 Wide Area Network (WAN)</p> <p>5.2.1 Perancangan Interkoneksi Jaringan</p> <p>5.2.2 Pembukaan Routing Interkoneksi Jaringan</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan kabel dalam permintaan perangkat jaringan 2. Permintaan IP diluar segmentasi 3. Penyediaan daya untuk peralatan jaringan yang ditempatkan di lokasi kantor Pengguna 4. Pemasangan dan konfigurasi yang tidak sesuai dengan kapasitas perangkat jaringan 5. Penyediaan alokasi segmen IP diluar standar pengalamatan IP yang ditetapkan Oleh Diskominfo

Spesifikasi Layanan	<p>5.1 Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p> <p>Layanan Pengembangan Infrastruktur LAN merupakan layanan untuk kebutuhan pembangunan dan/atau pengembangan jaringan LAN untuk area Komplek Balaikota Depok dan Area di Luar Komplek Balaikota Depok yang mencakup :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh dinas Area Komplek Balaikota <ol style="list-style-type: none"> a. Asisten Pembangunan/Pembangunan LAN b. Pembangunan/LAN sampai end user c. Penyediaan Kabel Jaringan UTP d. Penyediaan Alokasi Segmen IP e. Penyediaan Perangkat Switch f. Pemeliharaan Jaringan LAN 2. Seluruh Kecamatan dan Kelurahan Kota Depok <ol style="list-style-type: none"> a. Asisten Pembangunan/Pembangunan LAN b. Pembangunan/LAN sampai end user c. Penyediaan Kabel Jaringan UTP d. Penyediaan Alokasi Segmen IP e. Penyediaan Perangkat Switch f. Pemeliharaan Jaringan LAN 3. Seluruh Puskesmas Kota Depok <ol style="list-style-type: none"> a. Asisten Pembangunan/Pembangunan LAN b. Pembangunan/LAN sampai end user c. Penyediaan Kabel Jaringan UTP d. Penyediaan Alokasi Segmen IP e. Penyediaan Perangkat Switch f. Pemeliharaan Jaringan LAN <p>5.2 Wide Area Network (WAN)</p> <p>Layanan WAN merupakan layanan untuk kebutuhan perancangan dengan pembukaan routing interkoneksi jaringan, untuk interkoneksi antara Pemkot Depok(Dinas Komunikasi dan Informatika) dengan K/L Lain (Badan Publik) yang bekerjasama dengan Pemkot Depok (Dinas Komunikasi dan Informatika)</p>	
Keterkaitan Layanan	Layanan Penunjang :	Layanan yang didukung : Layanan ITSM

Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi penyediaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Arsitektur LAN meliputi minimal : <ol style="list-style-type: none"> a. Desain topologi (gambar layout / titik jaringan) b. Kebutuhan kapasitas c. Kebutuhan ketersediaan d. Kebutuhan panjang kabel kurang dari <95 m 2. Tenaga pendamping pemasangan dan konfigurasi LAN sampai dengan perapihannya 3. Pengalokasian IP Address 4. Kapasitas Koneksi LAN mulai 1(satu) Gbps 5. Implementasi dan pengujian LAN yang baru terpasang 6. Perancangan integrasi infrastruktur jaringan 7. Pendampingan, Konfigurasi dan pengujian interkoneksi infrastruktur 8. Pemeliharaan Jaringan LAN <ol style="list-style-type: none"> a. Monitoring Jaringan LAN b. Penanganan Gangguan LAN c. Pengamanan Jaringan d. Pemeliharaan Perangkat LAN e. Peningkatan Konfigurasi Routing
-------------------------	---

Persyaratan Layanan	<p>5.1 Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Perangkat Jaringan Surat Permohonan OPD 2. Penyediaan Alokasi Segmen IP Tidak Ada 3. Asistensi Pembangunan/Pengembangan LAN <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan OPD b. Denah/Layout ruangan c. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi 4. Pembangunan/Pengembangan LAN <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan OPD b. Denah/Layout ruangan c. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan terpenuhi 5. Penyediaan Kabel Jaringan / LAN Tidak Ada 6. Pemeliharaan Jaringan LAN Tidak Ada <p>5.2 Wide Area Network (WAN)</p> <p>5.2.1 Perancangan Interkoneksi Jaringan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan b. Kebutuhan spesifikasi teknis interkoneksi c. Dokumen topologi jaringan pengguna 		
SLG	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ketersediaan Layanan: 98%</td> <td style="width: 50%;">Kehandalan Layanan:</td> </tr> </table>	Ketersediaan Layanan: 98%	Kehandalan Layanan:
Ketersediaan Layanan: 98%	Kehandalan Layanan:		
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Perangkat Jaringan : 3 (tiga) hari kerja 2. Penyediaan Alokasi Segmen IP : 3 (tiga) hari kerja 3. Asistensi Pembangunan/Pengembangan LAN : Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh pengguna 4. Pembangunan/Pengembangan LAN : 10 (sepuluh) hari kerja 5. Penyediaan Kabel Jaringan / LAN : 3 (tiga) hari kerja 6. Pemeliharaan Jaringan LAN : 1 (satu) hari kerja sesuai dengan problem yang terjadi 7. Perancangan Interkoneksi Jaringan : 10 (sepuluh) hari kerja 		

Dukungan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 5 x 24 jam; 2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan.
Permintaan Layanan	<p>Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i>.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <p>Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan LAN</p>

6. Layanan Internet

ITSM.6 Layanan Internet	
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan untuk memberikan akses koneksi internet kepada pengguna dengan menggunakan fasilitas TIK Pemerintah Daerah Kota Depok untuk kepentingan kedinasan di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akun Koneksi internet; 2. Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet; 3. Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu (WIFI).
Kelas Layanan	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalokasian bandwidth diatas kapasitas yang ditentukan Diskominfo Kota Depok; 2. Permintaan akses diluar kemampuan perangkat mobile pengguna; 3. Permintaan akun yang tidak sesuai dengan Peraturan 4. Untuk Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu tidak disertai dengan peningkatan hak akses koneksi internet. 5. IP diluar segmentasi
Kelas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koneksi internet utama dan secondary untuk DC yang digunakan secara bersama di lingkungan Pemda Kota Depok; 2. Permintaan Akun Tamu sesuai standar yang berlaku di Pemda Kota Depok.
Keterkaitan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p> <p>Layanan yang didukung : Layanan ITSM</p>

Komponen Layanan	Komponen Koneksi Internet <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bandwith management</i> 2. <i>App: IPS, IDS</i> 3. <i>Router ASR, core switch</i> 4. <i>Firewall, IPS</i> 5. <i>Proxy Bluecoat</i> 	
Persyaratan Layanan	Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet. <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet yang ditandatangani minimal kepala Bagian. Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu. <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu ditandatangani Tim NS 	
SLG	Ketersediaan Layanan: 97%	Kehandalan Layanan: 1.
Norma Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akun Koneksi internet : 1 hari kerja. 2. Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet : 1 hari kerja. 3. Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu : 1 hari kerja. 	
Dukungan	Layanan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 5 x 24 jam; 2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan 3. kepentingan. 	Keamanan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat keamanan berupa: <i>Antivirus, anti spam, Intrusion Prevention System (IPS), dan firewall.</i>
Permintaan Layanan	Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i> .	
	Pelaksanaan: Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Koneksi Internet	

7. Layanan Penamaan Domain

ITSM.7 Layanan Penamaan Domain	
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan untuk memberikan permintaan <i>sub Domain</i> depok.go.id beserta IP untuk layanan aplikasi yang memerlukan akses internet</p> <p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> Layanan ini tidak mencakup: Permintaan sub domain diluar Pemda Kota Depok yang tidak sesuai dengan aturan
Kelas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Pemberian nama dibawah domain nama Pemda Kota Depok, misal <i>***.depok.go.id</i> beserta IP publik. Pemberian nama domain lokal dibawah domain nama Pemda Kota Depok, misal <i>***.***.lokal</i> beserta IP .
Ketergantungan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p> <p>Layanan yang didukung :</p> <p>Layanan ITSM</p>
Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi penyediaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>DNS Server External dan DNS Server internal</i>
Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi yang memerlukan IP Publik harus siap dipublikasi sesuai dengan aturan yang berlaku, Aplikasi merupakan official Pemda Kota Depok yang sudah disetujui oleh pejabat yang berwenang. Pengisian form permintaan layanan yang telah disetujui minimal Kepala Bagian

SLG	Ketersediaan Layanan: 98%	Kehandalan Layanan: 1.
Norma Waktu	1. Penyediaan layanan 2 hari kerja	
Dukungan	Layanan: 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 5 x 24 jam; 2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan.	Keamanan: 1. Konfigurasi di DNS server
Permintaan Layanan	Permintaan layanan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok melalui Formulir Layanan yang ditandatangani sesuai yang tercantum pada kolom Persyaratan dan dibubuhi stempel instansi, kemudian dikirimkan ke <i>Service Desk</i> .	
	Pelaksanaan: Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Penamaan Domain	

BAB III

FORMULIR DAFTAR LAYANAN TIK

Formulir, Berita Acara Serah Terima (BAST) maupun dokumen pendukung persyaratan pengajuan permintaan layanan yang digunakan untuk mendukung Daftar Layanan TIK adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Formulir, BAST, Dokumen Pendukung Daftar Layanan TIK

No	Nama Layanan	Nama Formulir, Bast, Dokumen Pendukung	
1	Layanan <i>Virtual Server Hosting</i>	1	Formulir Layanan <i>Server OS</i>
2	Layanan <i>C-Location Server</i>	1	Formulir Layanan <i>Co-Location</i>
		2	Formulir Layanan <i>Co-Location Server Development</i>
		3	Berita Acara Serah Terima Layanan <i>Co-Location/ Co- Location Server Development</i>
		4	Formulir Penarikan Perangkat <i>Co-Location</i>
		5	Berita Acara Serah Terima Penarikan Perangkat <i>Co- Location</i>
3	Layanan Email	1	Formulir Layanan Surat Elektronik - Permintaan Akun Individu
		2	Formulir Layanan Surat Elektronik - Permintaan Akun Khusus
		3	Formulir Layanan Surat Elektronik - Permintaan Grup
		4	Formulir Layanan Srt Elektronik - Penambahan Kuota Mailbox
		5	Formulir Layanan Srt Elektronik - Penonaktifan Akun Individu
4	Layanan Uji Kerentanan dan Beban	1	Formulir Layanan Uji Kelayakan Sistem Aplikasi
		2	Formulir Layanan <i>Vulnerability Assesment</i>
5	Layanan LAN	1	Formulir Permintaan Layana LAN
6	Layanan Internet	1	Formulir Peningkatan Akses Internet
		2	Formulir Permintaan Akun Tamu
7	Layanan Penamaan Domain	1	Formulir Permintaan Layanan Penamaan Domain
8	Formulir BIA	1	

BAB IV

PENANGANAN GANGGUAN

Prioritas		Dampak		
		Tinggi	Sedang	Rendah
Kepentingan	Tinggi	P1 (4 jam kerja)	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)
	Sedang	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)
	Rendah	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)	P5 (80 jam kerja)

Jam kerja P merujuk kepada ketentuan mengenai pola kerja pengelolaan Data Center pada Dinas Komunikasi & Informatika Kota Depok.

6. Dampak

Dampak adalah akibat atau cakupan gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan dan tanggung jawab yang dikategorikan sebagai berikut:

1. Tinggi yaitu gangguan dengan akibat atau cakupan luas, seperti gangguan terhadap kegiatan Pimpinan Pemda Kota Depok atau Pimpinan Perangkat Daerah Kota Depok; atau gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi kritikalitas sangat kritis dan kritis berdasarkan hasil BIA.
2. Sedang yaitu gangguan dengan akibat atau cakupan sedang, seperti gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi kritikalitas sedang berdasarkan hasil BIA.
3. Rendah yaitu gangguan dengan akibat atau cakupan rendah, seperti gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi kritikalitas rendah berdasarkan hasil BIA.

7. Kepentingan

Kepentingan adalah tingkat kepentingan dan kecepatan penanganan gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan dan tanggung jawab yang dikategorisasikan sebagai berikut:

1. Tinggi yaitu Pengguna atau Kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sama sekali sehingga dampak akan semakin luas jika gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 4 jam.
2. Sedang yaitu Pengguna atau Kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 8 jam.
3. Rendah yaitu Pengguna atau Kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 16 jam.

Prioritas Penanganan Gangguan ditentukan oleh hasil Pelaksanaan *Business Analysis Impact (BIA)*.

Tingkat kritikalitas sistem yang dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Kritis

Prioritas pertama dalam pemulihan dengan waktu pemulihan 1-4 jam. *Backup*

kategori *hot recovery* dengan redundansi penuh, menggunakan 75-100% dari kapasitas total, dan data sinkronisasi realtime.

2. Kritis

Prioritas kedua dalam pemulihan dengan waktu pemulihan 4-8 jam. *Backup* kategori *warm recovery* dengan redundansi penuh, menggunakan 50-75% dari kapasitas total, dan data sinkronisasi secara periodik.

3. Sedang

Prioritas ketiga dalam pemulihan dengan waktu pemulihan 8-16 jam. Backup kategori *cold recovery* dengan perangkat *standby*, kapasitas disesuaikan dengan ketersediaan perangkat, serta backup dan restore manual.

4. Rendah

Tidak masuk kriteria untuk dilakukan implementasi di Pusat Pemulihan Data. Dilakukan *backup* manual, hasil backup ditempatkan di Pusat Pemulihan Data Diskominfo Kota Depok.

Depok, 7 Juli 2020

KEPALA DINAS

KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



DR. SIDIK MULYONO, B.Eng, M,Eng

NIP. 19670124 198602 1 001

