



Katalog layanan - ISO 20000-1

Nama Layanan : Managed Services

Sub Layanan : Operation Management

No	Komponen Layanan	Deskripsi Layanan	Kategori Layanan	Rincian Layanan	Penyedia Layanan	Jam Layanan	Target Layanan	Pengguna Layanan	Keterkaitan Layanan
I. Operation Management									
1	Production Support	Dukungan atas lingkungan produksi mencakup kegiatan pemantauan layanan, batch processing dan management backup/restore	Service Monitoring	Monitoring Aplikasi	PAC	24x7	% availability	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Monitoring jaringan production, DRC dan DC; Monitoring
				Monitoring system (disc, error log, etc)	PAC	24x7	- % utilisasi - exception log		
			Batch processing	Monitoring jaringan production, DRC & DC	PAC	24x7	% availability		
				Proses akhir hari/bulan/tahun	PAC	Harian/Bulanan/Tahunan	Status (ok/nok)		
			Backup & restore management	Monitoring & kontrol distribusi laporan proses akhir hari	PAC	Harian	Status (ok/nok)		
				Backup data harian	PAC	Harian	Status (ok/nok)		
				Backup system & aplikasi	PAC	Triwulan	Status (ok/nok)		
				Backup data (on demand)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		
				Restore data (on demand)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		
2	System Management	Manajemen atas sistem operasional layanan mencakup : manajemen konfigurasi, maintenance, manajemen kerentanan, manajemen kapasitas dan penanganan problem	Setup dan konfigurasi	Setup dan konfigurasi ci (configuration item)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total ci	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup dan konfigurasi production, DRC dan DC
			Pemeliharaan sistem	Pemeliharaan sistem dan komponennya	PAC	Bulanan	Status (ok/nok)		Pemeliharaan perangkat/devices komunikasi di DC; Pelaporan kapasitas sistem
			Software upgrade (patches)	Software upgrade (patches) - vulnerability management	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		Software upgrade (IOS)
			Disk management (housekeeping)	Disk management (housekeeping) - capacity management	PAC	Triwulan	% utilisasi		Inventarisasi media; Penyimpanan media; Pelaporan media
			Troubleshooting & problem handling	Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Troubleshooting & problem handling (Network Management)
3	Network Management	Manajemen perangkat network dari sejak konfigurasi, pemantauan, pemeliharaan hingga penanganan gangguan serta masalah	Setup dan konfigurasi production, DRC dan DC	Manajemen konfigurasi network devices	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi)	Total ci	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup dan konfigurasi;
			Monitoring jaringan production, DRC dan DC	Availability management network devices	PAC	Harian	% availability		Pemeliharaan sistem;
			Pemeliharaan perangkat/devices komunikasi di DC	Maintenance network devices	PAC	Sesuai jadwal	Status (ok/nok)		Pemeliharaan sistem;
			Software upgrade (IOS)	Technical vulnerability management	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi)	Status (ok/nok)		Software upgrade
			Troubleshooting & problem handling	Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Troubleshooting &
4	Environment Service	Layanan manajemen fisik dan lingkungan DC/DRC, meliputi : manajemen konfigurasi, pemantauan lingkungan, pemeliharaan dan manajemen insiden &	Setup, konfigurasi DC facility	Sistem power, sistem pendingan, sistem pencegah	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi)	Total ci	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup dan konfigurasi
			Monitoring environment	Monitoring sistem power, sistem pendingin, sistem	PAC	Harian	Status (ok/nok)		Maintenance;
			Maintenance	Kontrol perawatan pemeliharaan (sistem power, sistem	PAC	Bulanan / Triwulan	Status (ok/nok)		Monitoring environment;
			Troubleshooting & problem handling	Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Maintenance;
									Troubleshooting &
5	Media Storage Management	Layanan manajemen media penyimpanan data/informasi	Inventarisasi media	Administrasi media, safe keeping dan labelling	PAC	Harian	Laporan harian	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Penyimpanan media; Pelaporan media
			Penyimpanan media	Penyimpanan media safe keeping pada ruang dan	PAC	Harian	Laporan harian		Disk management
			Pelaporan media	Laporan penggunaan media safe keeping	PAC	Bulanan	Laporan bulanan		Inventarisasi media;
6	Call Center	Layanan manajemen insiden,	Customer care (call management)	Single point of contact dalam penerimaan dan	PAC	Harian	Total keluhan	Pelanggan aktif layanan	1st level support;

		problem & permintaan	1st level support	Inciden management untuk penanganan event,	PAC	Harian	Total inciden	Managed Service	2nd level support;
			2nd level support	Problem management	PAC	Harian	Total problem w/		1st level support;
			Prosedur eskalasi	Prosedur eskalasi dengan call tree	PAC	Harian	Total inciden		1st level support;
II. IT Operation Support									
7	Emergency Response Team	Manajemen kelangsungan IT DRP dari sejak perencanaan, implementasi hingga pengujian	Recovery facility setup	Penanganan kondisi darurat	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Total kejadian	Managed Service	Backup & restore management
				Restore data (HOT backup)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Status (ok/nok)		
				Support aktivasi / uji coba	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan	Status (ok/nok)		
III. Quality Management									
8	Audit Support	Pendampingan kegiatan audit pihak 1, 2 & 3	Internal Audit	Pelaksanaan internal audit data center operasional	PAC	Sesuai jadwal	Total temuan &	Managed Service	External Audit
			External Audit	Pendampingan audit customer dan memberi dukungan	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Kehadiran		Internal Audit
			Regulator	Pendampingan customer audit oleh pihak otoritas	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Kehadiran		External Audit
9	IT & Information Security	Dukungan pengamanan atas aset fisik dan logikal	Physical Security	Pengawasan pelaksanaan policy & sop security di data	PAC	Harian	% kepatuhan	Managed Service	Setup, konfigurasi DC
			Logical Security	Pemeliharaan standar ISMS & sertifikasi ISO 27001	PAC	Harian	Status kesesuaian		Software upgrade (IOS)
				Penetration test	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Total temuan &		
10	Change management	Manajemen perubahan	Change management process	Manajemen perubahan layanan dari sejak perencanaan	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Total perubahan &	Pelanggan aktif layanan	Troubleshooting &
IV. Service Management									
11	Capacity Management	Manajemen kapasitas dari sejak perencanaan,	Perencanaan kapasitas IT komponen	Pelaksanaan perencanaan kapasitas IT komponen (DC	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Laporan berkala	Pelanggan aktif layanan	Change management
			Pelaporan	Pelaporan kapasitas sistem	PAC	Bulanan	Laporan berkala		Change management
12	Service Level Monitoring	Pemantauan tingkatan layanan dari sejak	Monitoring	Monitoring pencapaian service level data center	PAC	Bulanan	Status pencapaian	Pelanggan aktif layanan	Perbaikan
			Perbaikan	Kontrol terhadap pelaksanaan corrective action dan	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi	Status pencapaian		Monitoring