



Katalog Layanan

 PT. Sarana Pactindo	KATALOG LAYANAN ISO 20001-2018	No. Dok : 003/IT-OPS/PAC/X/2024
		Tanggal : 04 Oktober 2024
		Versi : 1.0
		Klasifikasi : Publik

Pemberitahuan Penggunaan Dokumen



Dokumen ini berisi informasi hak milik PT Sarana Pactindo (selanjutnya disingkat "PAC") atau afiliasinya. Informasi dalam dokumen ini tidak boleh digandakan, direproduksi, diterjemahkan ke dalam bahasa lain, digunakan, atau diungkapkan secara keseluruhan atau sebagian untuk tujuan apa pun selain untuk mengevaluasi dokumen di luar organisasi penerima tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari PAC.

Penerima mengakui bahwa PAC memiliki hak cipta atas karya tersebut dan selanjutnya setuju bahwa karya tersebut adalah informasi rahasia dan harus mendapatkan persetujuan tertulis dari PAC sebelumnya, bagi siapapun dalam memberikan informasi apa pun (baik secara lisan atau tertulis atau dengan cara lain apa pun) mengenai konten atau subjek masalah pekerjaan atau bagian apa pun darinya kepada pihak ketiga manapun. Pihak ketiga kepada siapa komunikasi dilakukan termasuk perusahaan atau perusahaan individu atau karyawan atau karyawan dari perusahaan atau perusahaan tersebut. Dan kepatuhannya terhadap ketentuan yang terdapat dalam pemberitahuan ini.

Copyright © 2024 by **PT Sarana Pactindo**

 <p>PT. Sarana Pactindo</p>	KATALOG LAYANAN ISO 20001-2018	No. Dok : 003/IT-OPS/PAC/X/2024
		Tanggal : 04 Oktober 2024
		Versi : 1.0
		Klasifikasi : Publik

Lembar Persetujuan

Disiapkan Oleh:	Disetujui Oleh :
	
Deantamore Siahaan	Deddy Arisanto Boediman
Head of IT Managed Services	Operation Director
Tgl.: 04 Oktober 2024	Tgl.: 04 Oktober 2024

Riwayat Dokumen

Versi	Tgl.	Uraian	Penulis
1.0	Oktober 2024	Inisial dokumen	Deantamore Siahaan



PT. Sarana Pactindo

KATALOG LAYANAN ISO 20001-2018

No. Dok : 003/IT-OPS/PAC/X/2024

Tanggal : 04 Oktober 2024

Versi : 1.0

Klasifikasi : Publik

1. Tujuan

Tujuan dari penyusunan katalog layanan ini adalah :

- Menyediakan gambaran yang jelas dari semua layanan bisnis yang diselenggarakan oleh perusahaan.
- Memberikan pemahaman mengenai layanan-layanan yang bisa didapatkan oleh pelanggan.

2. Definisi dan Istilah

Definisi dan istilah berikut ini yang paling sering ditemukan dalam proses perancangan, pengembangan, transisi layanan baru serta penon-aktifan layanan :

- Layanan (services) adalah media pemberian nilai (value) bagi pengguna layanan (customer) dengan memfasilitasi hasil (outcomes) yang diharapkan pengguna layanan.
- Katalog layanan adalah informasi terdokumentasi tentang layanan-layanan yang disediakan oleh organisasi bagi para pengguna layanan.
- Komponen layanan adalah bagian layanan yang dikombinasikan dengan elemen-elemen lain yang akan menghasilkan layanan yang lengkap.
- Perjanjian tingkat layanan (SLA) adalah komitmen perjanjian yang terdokumentasi antara perusahaan dengan para pengguna layanan yang mengidentifikasi layanan dan kinerja layanan yang disepakati bersama.
- Kebutuhan layanan (service requirement) adalah kebutuhan pengguna layanan, pelanggan terkait layanan yang terdefinisi secara obligasi.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari katalog layanan ini adalah terkait penyelenggaraan atas layanan Managed Services

4. Referensi

ISO/IEC 20000-1:2018, klausul 8.2.4 *Service catalogue management*

5. Katalog Layanan

- Terlampir