

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI**

PT. ABCDEFGH INDONESIA

Tahun 2016

Nama Dokumen	:	Service Level Agreement Layanan TI
Nomor Dokumen	:	SLATI/VI/ABCDEFGHI
Versi Dokumen	:	2.1
Dipersiapkan Oleh	:	Dicky
Tanggal	:	20 Oktober 2016

Document History

Versi	Tanggal	Perubahan	Oleh	Catatan
1.0	10.07.2015	Dokumen awal SLA TI	Dicky	Telah dibahas dan disepakati pada Rapat IT Steering Committee tanggal 10.07.2015 (risalah rapat terlampir)
2.0	01.08.2016	Layanan TI baru: HRS	Dicky	Berdasarkan kesepakatan pada saat User Requirement dengan Divisi HR (user requirement yang telah disepakati terlampir)
2.1	20.10.2016	Revisi SLA HRS karena asumsi pada saat implementasi berubah dari User Requirement	Dicky	Berdasarkan hasil meeting antara Divisi TI dengan Divisi HR pada tanggal 20.10.2016 (risalah rapat terlampir)

1 Pendahuluan

Dokumen ini adalah Service Level Agreement yang menjadi acuan Divisi Teknologi Informasi dalam memberikan layanan kepada seluruh perusahaan.

....

2 Tujuan

....

3 Layanan TI

Layanan Teknologi Informasi di ABCDEFGHI terbagi atas layanan Critical dan Non-Critical berdasarkan dokumen Business Continuity Management versi 1.0 tanggal 24.05.2014. Berikut ini daftar layanan Teknologi Informasi yang disediakan oleh Divisi TI:

1. Layanan Sistem Aplikasi Teknologi Informasi

No	Layanan	Deskripsi	Pengguna Utama	Criticality Layanan
a.	ERP	Aplikasi Enterprise Resource Planning, dengan modul Finance, Logistic, CRM	Divisi Keuangan, Divisi Sales & Marketing, Divisi Procurement	Critical
b.	HRIS	Human Resource Information System	Divisi HR	Critical
c.	Website Perusahaan	Website utama pada https://abcdefghi.co.id	Sekretaris Perusahaan	Non-Critical

2. Layanan Infrastruktur Pendukung

No	Layanan	Deskripsi	Pengguna Utama	Criticality Layanan
a.	Internet	Layanan internet untuk seluruh pegawai	Div Sarana dan Prasarana	Non-Critical
b.	E-Mail	Layanan email untuk seluruh pegawai	Div Sarana dan Prasarana	Non-Critical

3. Layanan Pengembangan TI

No	Layanan	Deskripsi
a.	Pengembangan Aplikasi Baru	
b.	Change Request Aplikasi	

4. Layanan Helpdesk & Suport

4 Batasan dan Ruang Lingkup

1. Service Level pada dokumen ini tidak berlaku dalam kondisi *force majeure*, sesuai pada DRP dan BCP ABCDEFGHI
2. Pemenuhan SLA pada kondisi darurat (*force majeure*) mengikuti standar *service level* seperti yang ditetapkan dalam *Disaster Recovery Plan* (DRP) dan *Business Continuity Plan* (BCP) ABCDEFGHI.

5 Service Level Agreement (SLA)

A. Aplikasi

No	Layanan	Waktu Kerja Layanan	Service Availability	Service Reliability	Service Performance
a.	ERP	Work days, work hour Kecuali awal bulan (tanggal 1-10): work days, 08:00-18:00	99%	Tidak boleh ada kesalahan di seluruh perhitungan	Menu biasa: maksimum 5 detik Pencetakan/export laporan: maksimum 1 menit
b.	HRIS	Work days, work hour Kecuali awal bulan (tanggal 1-10): work days, 08:00-18:00	95%, kecuali pada tanggal 24-25 (periode gaji bulan)	Tidak boleh ada kesalahan di seluruh perhitungan	Menu biasa: maksimum 5 detik Proses perhitungan dan perhitungan ulang payroll maksimal 10 menit untuk seluruh pegawai
c.	Website Perusahaan	24x7	99%	-	maksimum 5 detik

B. Layanan Infrastruktur Pendukung

No	Layanan	Waktu Kerja Layanan	Service Availability	Service Reliability	Service Performance
a.	Internet	Work days, work hour Kecuali awal bulan (tanggal 1-10): work days, 08:00-18:00	99%	-	Memiliki kecepatan yang mencukupi sesuai <i>global best practice</i> internet
b.	E-Mail	24x7	95%, kecuali pada tanggal 24-25 (periode gaji bulan)	Data email yang sudah masuk tidak boleh hilang kecuali dihapus oleh user	

6 Layanan Pelanggan dan Eskalasi Masalah

Severity Level	Deskripsi	Contoh	Prioritas Penanganan	Target Response Time	Target Resolution Time
Severity-1 (Kritis)	Hanya digunakan untuk gangguan atau pada situasi yang Sangat Kritis	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi tidak dapat digunakan oleh seluruh user & cabang dari Bank tersebut yang bukan disebabkan karena gangguan komunikasi data dan/atau yang disebabkan oleh terlambatnya proses akhir periode yang disebabkan oleh lambatnya penutupan cabang oleh bank atau kegiatan lainnya yang sudah direncanakan. Kejadian-kejadian lainnya yang tidak dikategorikan sebagai <i>force majeure</i> atau <i>disaster</i> yang mengharuskan untuk mengaktifkan DRP/DRC. 	1	<15 Menit	<2 Jam
Severity-2 (Tinggi)	Hanya digunakan untuk gangguan atau pada Situasi Kritis	Adanya kesalahan system pada saat konversi, atau kesalahan proses <i>insert, update</i> dan <i>delete</i> .	2	15 – 30 Menit	maks. 3 Jam Atau 1 hari apabila memasuki tahap pengembangan
Severity-3 (Sedang)	Digunakan untuk gangguan, dan pada situasi yang Serius	<ul style="list-style-type: none"> Modul atau fitur-fitur tertentu benar-benar tidak dapat dioperasikan dan/ atau harus direstart. Tidak dapat mencetak laporan <i>mandatory</i> pada waktunya. 	3	1 –2 Jam	maks. 3 Jam Atau 1 hari apabila memasuki tahap pengembangan

Severity Level	Deskripsi	Contoh	Prioritas Penanganan	Target Response Time	Target Resolution Time
Severity-4 (Rendah)	Digunakan untuk gangguan dan situasi yang tidak signifikan, atau tidak dianggap serius . Isu-isu ini biasanya akan mempengaruhi proses penting atau fitur lainnya tetapi fungsi sistem utama aplikasi tetap beroperasi sebagaimana mestinya (normal)	<ul style="list-style-type: none"> User menemukan kesalahan/kegagalan saat meng-entry atau memelihara data (<i>human error</i>). Pembekuan (<i>system suspend</i>) selama proses pemeliharaan atau kegiatan entry data (<i>hang</i>) Pertanyaan-pertanyaan umum tentang produk (<i>product knowledge's</i>) User memerlukan klarifikasi tentang fitur dan prosedur. User membutuhkan <i>troubleshooting</i> terhadap laporan yang dihasilkan. 	4	2-3 1 Jam	1-5 Hari

7 Manajemen Perubahan

8 Security

9 Pelaporan dan Review terhadap Layanan TI