

9 Layanan Akun Kementerian Keuangan

ITSM.9 Layanan Akun Kementerian Keuangan		
Status Layanan : AKTIF		
Definisi dan Penjelasan Layanan	Layanan ini adalah layanan untuk memberikan fasilitas akun kedinasan yang digunakan kepada pengguna dengan menggunakan fasilitas TIK Pusintek untuk kepentingan kedinasan di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup: 9.1. Layanan Pembuatan Akun 9.1.1. Pembuatan Alamat Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet 9.1.2. Pembuatan/pengaktifan akun tamu 9.2. Layanan Perubahan Akun 9.2.1. Perubahan alamat Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet 9.2.2. Perubahan Kuota Mailbox 9.2.3. Peningkatan hak akses koneksi internet 9.2.4. Peningkatan hak akses join domain 9.3. Penonaktifan alamat surat elektronik dan/atau akses internet 9.4. Reset Password alamat surat elektronik dan/atau akses internet	Layanan ini tidak mencakup: 1. Permintaan akun yang tidak sesuai dengan KMK Nomor 512/KMK.01/2009; 2. Penyediaan <i>bandwidth</i> di atas kapasitas yang ditentukan Pusintek, maupun <i>bandwidth</i> khusus untuk akses surat elektronik Kemenkeu. 3. Permintaan akses di luar kemampuan perangkat mobile pengguna; 4. Untuk Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu tidak disertai dengan peningkatan hak akses koneksi internet.

Spesifikasi Layanan	Akun Koneksi Internet: 1. Koneksi internet untuk DC dan DRC yang digunakan secara bersama di lingkungan Kementerian Keuangan; 2. Permintaan Akun Tamu sesuai standar yang berlaku di Kementerian Keuangan. Akun Surat Elektronik 1. Kapasitas mailbox 1 GB; 2. Kapasitas attachment maksimum 20 MB; 3. Kuota mailbox dapat ditambahkan hingga total kuota mailbox tidak melebihi 2 GB.	
Keterkaitan Layanan	Layanan penunjang : Tidak Ada	Layanan yang didukung : Tidak Ada
Komponen Layanan	Komponen Koneksi Internet: 1. <i>Server AD (windows server);</i> 2. <i>Bandwith management;</i> 3. <i>UTM AHN LAB App : IPS, antivirus/malware/ddos attack (internet dan intranet);</i> 4. <i>Router ASR : load balancer;</i> 5. <i>Firewall, IPS;</i> 6. <i>Proxy Bluecoat.</i> Komponen Surat Elektronik 1. <i>Server AD (windows server);</i> <i>DNS Server;</i> 2. <i>Server mailbox : .edb (exchange database), Hub Transport;</i> 3. <i>Server nClient Access Server (CAS) : Outlook web access/browser</i> <i>Mobile access : autosync;</i> 4. <i>Antispam : MS. EDGE Server;</i> <i>Server SMTP Inbound;</i> <i>Server SMTP Outbond;</i> 5. <i>Scom 2012 : monitoring/health check email (alert);</i> 6. <i>Superagent : NetQOS.</i>	

Persyaratan	9.1. Pembuatan Akun: 9.1.1 Pembuatan Alamat Surat Elektronik dan/atau Koneksi Internet; a. Formulir Permintaan Akun Individu, Formulir Permintaan Akun Khusus dan Formulir Permintaan Akun Grup yang ditandatangani minimal Eselon III dan dibubuhi stempel instansi. b. Untuk permintaan akun individu melebihi 10 akun dapat mengirimkan permintaan melalui surat kepada Kepala Pusintek dengan menyertakan data format permintaan akun individu kolektif yang dapat diunduh pada portal Pusintek. 9.1.2 Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu. Formulir Pembuatan/Pengaktifan Akun Tamu ditandatangani minimal Eselon III. 9.2. Perubahan Akun: 9.2.1 Perubahan Alamat Surat Elektronik dan/atau Koneksi Internet; Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui <i>email</i>; 9.2.2 Perubahan Kuota <i>Mailbox</i>; Formulir Peningkatan Kuota <i>Mailbox</i> yang ditandatangani minimal Eselon III. 9.2.3 Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet. Formulir Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet yang ditandatangani minimal Eselon III. 9.2.4 Peningkatan Hak Akses Join Domain Formulir Peningkatan Hak Akses Join Domain yang ditandatangani minimal Eselon III. 9.3. Penonaktifan Alamat Surat Elektronik: Formulir Penonaktifan Alamat Surat Elektronik yang ditandatangani minimal Eselon III. 9.4. <i>Reset Password</i> Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet: Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui <i>email</i>.
-------------	---

Garansi Layanan	Ketersediaan Layanan: 98%	Kehandalan Layanan: 1. Kerusakan koneksi dari pusat data ke <i>Internet Service Provider</i> (ISP) maksimal 6 kali/ tahun; 2. Kerusakan <i>server</i> surat elektronik maksimal 6 kali/perangkat/tahun. 3. Kegagalan pemberian hak akses Akun Aplikasi maksimal 6 kali/ tahun.
Norma Waktu	9.1. Layanan Pembuatan Akun 9.1.1. Pembuatan Alamat Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 1 hari kerja 9.1.2. Pembuatan/pengaktifan akun tamu : 1 hari kerja 9.2. Layanan Perubahan Akun 9.2.1. Perubahan alamat Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 4 jam kerja 9.2.2. Perubahan Kuota Mailbox: 4 jam kerja 9.2.3. Peningkatan hak akses koneksi internet: 1 hari kerja 9.2.4. Peningkatan hak akses Join Domain: 1 hari kerja 9.3. Penonaktifan alamat surat elektronik dan/atau akses internet: 1 hari kerja 9.4. Reset Password alamat surat elektronik dan/atau akses internet: 4 jam kerja	
Dukungan	Layanan: 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 7 x 24 jam; 2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan.	Keamanan: Perangkat keamanan berupa: Antivirus, anti <i>spam</i>, <i>Intrusion Prevention System</i> (IPS), dan <i>firewall</i>.
Mekanisme Permintaan	Mekanisme Permintaan ditujukan kepada Kepala Pusintek 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 yang berlaku untuk masing-masing sub layanan
--	--