

11 Layanan Perangkat Lunak

ITSM.11 Layanan Perangkat Lunak		
Status Layanan : AKTIF		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan penggunaan perangkat lunak berlisensi milik Kementerian Keuangan yang dikelola oleh Pusintek yang mencakup:</p> <p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi</p> <p>11.2. Instalasi Perangkat Lunak Berlisensi pada Desktop/Notebook.</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konfigurasi dan instalasi <i>desktop/notebook</i> untuk penggunaan yang tidak sesuai dengan kapasitas perangkat dan/atau di luar kedinasan; 2. Instalasi <i>desktop/notebook</i> bukan milik Kementerian Keuangan; 3. Perangkat lunak berlisensi yang tidak dimiliki oleh Pusintek/Kementerian Keuangan; 4. Penggunaan perangkat lunak berlisensi bukan untuk keperluan dinas. 5. Instalasi pada lokasi pengguna kecuali untuk instalasi minimum 7 <i>desktop/notebook</i> atau <i>desktop/notebook</i> minimum milik Eselon III; 6. Pengamanan <i>desktop/notebook</i>.
Spesifikasi Layanan	<p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Microsoft Office</i>; b. <i>Antivirus</i>. <p>11.2. Instalasi Perangkat Lunak Berlisensi pada Desktop/Notebook.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Instalasi <i>Ms.Office</i>; b. Instalasi <i>Antivirus</i>. 	
Keterkaitan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p> <p>Tidak Ada</p>	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Tidak ada</p>

Komponen Layanan	<p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi</p> <p>a. Perangkat Lunak Berlisensi</p> <p>11.2. Instalasi Perangkat Lunak Berlisensi pada <i>Desktop/Notebook</i>.</p> <p>a. Perangkat Lunak Berlisensi;</p> <p>b. Bimbingan instalasi;</p> <p>c. <i>Media software CD/download/push packet</i>;</p> <p>d. <i>Aktivasi software</i>.</p>	
Persyaratan	<p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi</p> <p>a. Surat Permintaan yang ditandatangani minimal eselon II dan/atau Formulir Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi yang ditandatangani oleh minimal Eselon III dan menggunakan stempel instansi;</p> <p>b. Menandatangani BAST Software setelah layanan dipenuhi untuk permintaan melalui surat.</p> <p>11.2. Instalasi Perangkat Lunak Berlisensi pada <i>Desktop/Notebook</i> :</p> <p>a. Formulir Layanan Instalasi <i>Desktop/Notebook</i> yang ditandatangani minimal Eselon III dan menggunakan stempel instansi;</p> <p>b. Serial Number dan Kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>;</p> <p>c. Onsite instalasi minimum 7 <i>desktop/notebook</i> atau <i>desktop/notebook</i> minimum milik Eselon III (hanya untuk kantor pusat di lingkungan Lapangan Banteng).</p>	
Garansi Layanan LAYANAN	<p>Ketersediaan Layanan:</p> <p>98%</p>	<p>Kehandalan Layanan:</p> <p>11.1. Ketersediaan perangkat lunak berlisensi sebesar 98%</p> <p>11.2. Persentase tingkat penyelesaian instalasi adalah 98%.</p>
Norma Waktu	<p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi: 2 hari kerja</p> <p>11.2. Instalasi perangkat lunak berlisensi pada <i>desktop/notebook</i> : 4 hari kerja.</p> <p>a. Untuk kantor pusat: instalasi 6 perangkat per hari.</p> <p>b. Untuk kantor daerah di wilayah cakupan area tanggung jawab KPTIK-BMN dan KPPD: instalasi 2 perangkat per hari.</p>	

Dukungan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 7 x 24 jam; 2. Onsite instalasi minimum 7 <i>desktop/notebook</i> atau <i>desktop/notebook</i> minimum milik Eselon III (hanya untuk kantor pusat di lingkungan Lapangan Banteng). 3. Prioritas penanganan permintaan/insiden berdasarkan dampak dan kepentingan.
Mekanisme Permintaan	<p>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>.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <p>11.1. Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi: Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi</p> <p>11.2. Instalasi perangkat lunak berlisensi pada <i>desktop/notebook</i> Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Instalasi <i>Desktop/Notebook</i>.</p>