

4. Layanan *Disaster Recovery Center* (DRC)

ITSM.4 Layanan <i>Disaster Recovery Center</i> (DRC)		
DefinisidanPenjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan terkait DRC mencakup :</p> <p>4.1 Permintaan Replikasi Sistem di DRC</p> <p>4.1.1 Replikasi <i>Hosting</i> Aplikasi dan Database;</p> <p>4.1.1 Sinkronisasi DB to DB;</p> <p>4.2 Co-Location DRC</p> <p>4.2.1 Co-Location Server;</p> <p>4.2.2 Penyediaan Infrastruktur VM untuk Replikasi;</p> <p>4.2.3 Penarikan Perangkat Co-Location;</p> <p>4.3 Permintaan Akses Fisik DRC.</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan fasilitas yang tidak dimiliki oleh Pusintek; 2. Pemantauan sinkronisasi yang tidak dikembangkan oleh Pusintek; 3. Permintaan <i>Backup</i> dan Sinkronisasi ke DRC (kecuali untuk <i>production</i>).
Spesifikasi Layanan	<p>Penyediaan kapasitas di DRC</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk sistem dengan tingkat kritikalitas sangat kritis : <ol style="list-style-type: none"> a. Kapasitas yang diberikan 75-100% dari kapasitas total yang ada di Data Center; atau b. Kapasitas yang diberikan 125% dari penggunaan total yang ada di Data Center. 2. Untuk sistem dengan tingkat kritikalitas kritis: <ol style="list-style-type: none"> a. Kapasitas yang diberikan 50-75% dari kapasitas total yang ada di Data Center; atau b. Kapasitas yang diberikan 120% dari penggunaan total yang ada di Data Center. 	
Keterkaitan Layanan	<p>Layanan Penunjang :</p> <p>ITSM.9 Layanan Koneksi Internet;</p> <p>ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Aplikasi dan/atau Data;</p> <p>ITSM.2 Layanan <i>Co-Location</i>.</p>	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>ITSM.10 Layanan Koneksi Internet;</p> <p>ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Aplikasi dan/atau Data;</p> <p>ITSM.2 Layanan <i>Co-Location</i>.</p>

Komponen Layanan	<p>Komponen layanan meliputi penyediaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Hosting</i> : <ol style="list-style-type: none"> a. Koneksi intranet dan/atau internet termasuk penyediaan <i>IP address</i>; b. Sistem operasi : <i>Windows Server</i> dan <i>open source</i> yaitu: <i>Sun Solaris, Linux Red Hat, Linux Centos, Linux Ubuntu</i>; c. Basisdata : <i>Ms.SQL 2008</i> atau <i>Ms.SQL 2012, My SQL, Oracle</i> (jika lisensi tersedia); d. <i>Web server</i> : <i>IIS, Apache</i>; e. Aplikasi <i>load balancer</i> untuk web : <i>F5</i>; f. <i>FTP</i> : <i>IIS (windows), VSFTP (linux)</i>; g. <i>Server DNS</i>; h. Perangkat Komunikasi : <i>Switch, Router, Core Switch</i>; i. Fasilitas infrastruktur keamanan informasi : <i>firewall, anti virus, CCTV, biometrik access, IPS</i>; j. <i>Alamat IP</i>; k. Perangkat keamanan jaringan: <i>Firewall, IPS, dan IDS</i>. 2. <i>Co-Location</i> : <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Server virtual</i> : <i>Prosesor, Memori, Storage</i>; b. <i>1 vNIC (virtual Network Interface Card)</i>; c. <i>DNS</i>; d. Koneksi intranet dan/atau internet; e. <i>Alamat IP</i>; f. Perangkat keamanan jaringan: <i>Firewall, IPS, dan IDS</i>.
-----------------------------	---

Persyaratan	<p>4.1 Permintaan Replikasi Sistem di DRC</p> <p>4.1.1 Replikasi <i>Hosting</i> Aplikasi dan Database</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir <i>Hosting</i> - Sinkronisasi yang ditandatangani minimal eselon III dan surat permintaan dari eselon II; b) Dokumen DRP yang ditandatangani minimal eselon III; c) Hasil Uji Drill. <p>4.1.2 Sinkronisasi DB to DB</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir Sinkronisasi DB to DB yang ditandatangani minimal eselon III dan surat permintaan dari eselon II; b) Dokumen DRP yang ditandatangani minimal eselon III; c) DBMS yang digunakan mendukung replikasi database; d) Hasil Uji Drill. <p>4.2 Co-Location DRC</p> <p>4.2.1 Co-Location Server:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir Layanan <i>Co-Location Server DRC</i> yang ditandatangani minimal Eselon III; b) Formulir BIA (<i>Bussiness Impact Analysis</i>); c) Spesifikasi dan manual perangkat yang akan di <i>Co-Location</i>; d) Daftar aplikasi dan/atau data; e) Perangkat sudah terinstalasi dengan antivirus ter-<i>update</i>; f) Hasil uji kerentanan aplikasi; g) Menandatangani BAST <i>Co-Location Server DRC</i> jika layanan sudah dipenuhi. <p>4.2.2 Penyediaan Infrastruktur VM untuk Replikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir Penyediaan Infrastruktur VM yang ditandatangani minimal eselon III dan surat permintaan dari eselon II; b) Dokumen DRP yang ditandatangani minimal eselon III; c) Hasil Uji Drill. <p>4.2.3 Penarikan Perangkat <i>Co-Location</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulir Penarikan perangkat <i>Co-Location DRC</i> yang ditandatangani minimal Eselon III; b) BAST Penarikan perangkat <i>Co-Location DRC</i>.
-------------	--

	<p>4.3 Permintaan Akses Fisik DRC</p> <p>Permintaan melalui surat atau <i>email</i> ke <i>Service Desk</i> yang berisi informasi;</p> <ol style="list-style-type: none"> Nama PIC unit eselon I; Pegawai dan/atau pihak ketiga (wajib didampingi oleh PIC unit eselon I); Rencana kegiatan; Waktu pelaksanaan kunjungan. 	
Garansi Layanan	<p>Ketersediaan Layanan:</p> <p>98%</p>	<p>Kehandalan Layanan:</p> <p>Kerusakan infrastruktur <i>hosting</i> maksimal 6 kali/ tahun.</p>
Norma Waktu	<p>4.1 Permintaan Replikasi Sistem di DRC :</p> <ol style="list-style-type: none"> Replikasi <i>Hosting</i> Aplikasi dan Database → 5 hari kerja; Sinkronisasi DB to DB → 10 hari kerja; <p>4.2 Co-Location DRC :</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Co-Location</i> Server → 6 hari kerja; Penyediaan Infrastruktur VM untuk Replikasi → 3 hari kerja Penarikan Perangkat <i>Co-Location</i> → 6 hari kerja. <p>4.3 Permintaan Akses Fisik DRC → 1 hari kerja setelah kegiatan dilaksanakan.</p>	
Dukungan	<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 7 x 24 jam; Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan. 	<p>Keamanan:</p> <p>Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>Intrusion Prevention System</i> (IPS), antivirus, dan <i>update patch</i>.</p>
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> <ol style="list-style-type: none"> Setiap hari kerja; Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan <i>DRC</i>. 	