

## 11. Layanan Surat Elektronik

ITSM.11 Layanan Surat Elektronik		
Definisi dan Penjelasan Layanan	<p>Layanan ini adalah layanan untuk memberikan fasilitas alamat surat elektronik kepada pengguna dengan menggunakan fasilitas TIK Pusintek untuk kepentingan kedinasan di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup:</p> <p><b>11.1 Pembuatan Alamat Surat Elektronik;</b></p> <p><b>11.2 Pembuatan Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet;</b></p> <p>11.3 Perubahan :</p> <p><b>11.3.1 Perubahan Alamat Surat Elektronik;</b></p> <p><b>11.3.2 Perubahan Kuota Mailbox;</b></p> <p><b>11.4 Penonaktifan Alamat Surat Elektronik;</b></p> <p><b>11.5 Reset Password Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet.</b></p>	<p><b>Layanan ini tidak mencakup:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan akun yang tidak sesuai dengan KMK Nomor 512/KMK.01/2009;</li> <li>2. Penyediaan <i>bandwidth</i> khusus untuk akses surat elektronik Kemenkeu.</li> </ol>
Spesifikasi Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapasitas <i>mailbox</i> 1 GB;</li> <li>2. Kapasitas <i>attachment</i> maksimum 20 MB;</li> <li>3. Kuota <i>mailbox</i> dapat ditambahkan hingga total kuota <i>mailbox</i> tidak melebihi 2 GB.</li> </ol>	
Keterkaitan Layanan	<p><b>Layanan penunjang :</b></p> <p>Tidak Ada</p>	<p><b>Layanan yang didukung :</b></p> <p>ITSM.11 Layanan Akun Aplikasi dan <i>Sharing Folder</i></p>

<p style="text-align: center;"><b>Komponen Layanan</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Server AD (windows server); DNS Server;</i></li> <li>2. <i>Server mailbox : .edb (exchange database), Hub Transport;</i></li> <li>3. <i>Server nClient Access Server (CAS) : Outlook web access/browser Mobile access : autosync;</i></li> <li>4. <i>Antispam : MS. EDGE Server; Server SMTP Inbound; Server SMTP Outbond;</i></li> <li>5. <i>Scom 2012 : monitoring/health check email (alert);</i></li> <li>6. <i>Superagent : NetQOS.</i></li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Persyaratan</b></p>	<p><b>11.1 Pembuatan Alamat Surat Elektronik :</b> Formulir Permintaan Akun Individu, Formulir Permintaan Akun Khusus dan Formulir Permintaan Akun Grup yang ditandatangani minimal Eselon III disesuaikan dengan kebutuhan. 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.</p> <p><b>11.2 Pembuatan Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet :</b> Sama dengan Pembuatan Alamat Surat Elektronik (11.1).</p> <p><b>11.3 Perubahan :</b></p> <p><b>11.3.1 Perubahan Alamat Surat Elektronik;</b> Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui <i>email</i>;</p> <p><b>11.3.2 Perubahan Kuota Mailbox;</b> Formulir Peningkatan Kuota <i>Mailbox</i> yang ditandatangani minimal Eselon III.</p> <p><b>11.4 Penonaktifan Alamat Surat Elektronik:</b> Formulir Penonaktifan Alamat Surat Elektronik yang ditandatangani minimal Eselon III.</p> <p><b>11.5 Reset Password Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet:</b> Menghubungi <i>Service Desk</i> melalui <i>email</i>.</p>

<b>Garansi Layanan</b>	<p><b>Ketersediaan Layanan:</b> 98%</p>	<p><b>Kehandalan Layanan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerusakan koneksi dari pusat data ke <i>Internet Service Provider (ISP)</i> maksimal 6 kali/ tahun;</li> <li>2. Kerusakan <i>server</i> surat elektronik maksimal 6 kali/perangkat/tahun.</li> </ol>
<b>Norma Waktu</b>	<p><b>11.1 Pembuatan Alamat Surat Elektronik</b> → 1 hari kerja;</p> <p><b>11.2 Pembuatan Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet</b> → 1 hari kerja;</p> <p><b>11.3 Pengubahan :</b></p> <p><b>11.3.1 Pengubahan Alamat Surat Elektronik</b> → 4 jam kerja;</p> <p><b>11.3.2 Pengubahan kuota <i>mailbox</i></b> → 4 jam kerja;</p> <p><b>11.4 Penghapusan Alamat Surat Elektronik</b> → 1 hari kerja;</p> <p><b>11.5 <i>Reset Password</i> Alamat Surat Elektronik dan Akses Internet</b> → 4 jam kerja.</p>	
<b>Dukungan</b>	<p><b>Layanan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan layanan (<i>Service Desk</i> dan Dukungan Teknis) adalah 7 x 24 jam;</li> <li>2. Prioritas penanganan insiden berdasarkan dampak dan kepentingan.</li> </ol>	<p><b>Keamanan:</b></p> <p>Perangkat keamanan berupa: Antivirus, anti <i>spam</i>, <i>Intrusion Prevention System (IPS)</i>, dan <i>firewall</i>.</p>
<b>Mekanisme Permintaan</b>	<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><b>Pelaksanaan:</b></p> <p>Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai dengan SOP Layanan Surat Elektronik.</p>	