

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

**Team DATASOFT SOLUSI  
Tahun 2021**

|                   |   |                                    |
|-------------------|---|------------------------------------|
| Nama Dokumen      | : | Service Level Agreement Layanan TI |
| Nomor Dokumen     | : | DOC/LSA/01022021                   |
| Versi Dokumen     | : | 1.3                                |
| Dipersiapkan Oleh | : | Vinno                              |
| Tanggal           | : | 15 Januari 2021                    |

## 1 Pendahuluan

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

## 2 Tujuan

Tujuan adanya document ini adalah menjadi tolak ukur standart dari layanan perusahaan dalam mengatasi masalah.

## 3 Layanan TI

Layanan Teknologi Informasi di PT. DATASOFT SOLUSI INDONESIA terbagi atas layanan Critical dan Non-Critical. Berikut ini daftar layanan Teknologi Informasi yang disediakan :

### 1. Layanan Sistem Aplikasi Teknologi Informasi

| No | Layanan             | Deskripsi                                                                               | Pengguna Utama    | Criticality Layanan |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| a. | Datasoft Koperasi   | Aplikasi system pencatatan keuangan khusus koperasi                                     | Koperasi          | Critical            |
| b. | Datasoft Accounting | Aplikasi system Akuntansi berbasis web                                                  | Perusahaan Swasta | Critical            |
| c. | Datasoft JTrans     | Aplikasi yang di khususkan untuk enduser dari datasoft koperasi dan datasoft accounting | EndUser           | Non-Critical        |

### 2. Pengembangan Layanan IT

| NO | Product             | Criticality  |
|----|---------------------|--------------|
| 1  | Aplikasi SIMPANAN   | Non-Critical |
| 2  | Aplikasi LITER      | Critical     |
| 3  | Aplikasi POS SUSU   | Non-Critical |
| 4  | Aplikasi KAN Mobile | Non-Critical |

### 3. Layanan Helpdesk & support

Informasi masalah atau kendala wajib kirim ke email :  
[service.datasoftindonesia@gmail.com](mailto:service.datasoftindonesia@gmail.com)

Tanya tawab bisa melalui Grup WA: DSO-Client

informasi lebih lanjut silahkan kunjungi : [dso-id.com](http://dso-id.com)

## 4 Batasan dan Ruang Lingkup

1. Service Level pada dokumen ini tidak berlaku dalam kondisi *force majeure*, sesuai pada DRP dan BCP TEAM DATASOFT SOLUSI
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) TEAM DATASOFT SOLUSI.

## 5 Layanan Pelanggan dan Eskalasi Masalah

| Severity Level                 | Deskripsi                                                                  | Contoh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prioritas Penanganan | Target Response Time | Target Resolution Time                                         |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Severity-1<br/>(Kritis)</b> | Hanya digunakan untuk gangguan atau pada situasi yang <b>Sangat Kritis</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplikasi tidak dapat digunakan oleh seluruh user yang bukan disebabkan karena gangguan komunikasi data dan/atau yang disebabkan oleh terlambatnya proses akhir periode yang disebabkan oleh lambatnya penutupan atau kegiatan lainnya yang sudah direncanakan.</li> <li>Kejadian-kejadian lainnya yang tidak dikategorikan sebagai <i>force majeure</i> atau <i>disaster</i> yang mengharuskan untuk mengaktifkan DRP/DRC.</li> </ul> | <b>1</b>             | <15 Menit            | <2 Jam                                                         |
| <b>Severity-2<br/>(Tinggi)</b> | Hanya digunakan untuk gangguan atau pada <b>Situasi Kritis</b>             | Adanya kesalahan system pada saat konversi, atau kesalahan proses <i>insert</i> , <i>update</i> dan <i>delete</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>2</b>             | 15 – 30 Menit        | maks. 3 Jam<br>Atau 7 hari apabila memasuki tahap pengembangan |
| <b>Severity-3<br/>(Sedang)</b> | Digunakan untuk gangguan, dan pada situasi yang <b>Serius</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modul atau fitur-fitur tertentu benar-benar tidak dapat dioperasikan dan/ atau harus direstart.</li> <li>Tidak dapat mencetak laporan <i>mandatory</i> pada waktunya.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>3</b>             | 1—2 Jam              | maks. 3 Jam<br>Atau 7hari apabila memasuki tahap pengembangan  |



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

TEAM DATASOFT SOLUSI