

### Layanan-layanan meliputi hal sebagai berikut:

- a) Platform komputasi yang digunakan untuk menyediakan layanan komputasi yang berhubungan dengan karyawan, pelanggan dan pemasok dalam lingkungan digital yang konsisten yang meliputi mainframe besar, komputer dan laptop, dan personal digital assistant (PDA) serta Internet
- b) Layanan telekomunikasi yang menyediakan data, suara, dan konektivitas video kepada karyawan, pelanggan, dan pemasok.
- c) Layanan pengaturan data yang menyimpan dan mengelola data perusahaan dan menyediakan kemampuan untuk menganalisis data
- d) Layanan peranti lunak aplikasi yang menyediakan kemampuan untuk keseluruhan kemampuan seperti sistem perencanaan sumber daya perusahaan, manajemen hubungan pelanggan, rantai pasokan, dan manajemen pengetahuan yang digunakan bersama-sama oleh seluruh unit bisnis.
- e) Manajemen fasilitas fisik yang mengembangkan dan mengelola instalasi fisik yang dibutuhkan untuk layanan komputasi, telekomunikasi, dan manajemen data.
- f) Layanan manajemen TI yang merencanakan dan mengembangkan infrastruktur, berkoordinasi dengan unit bisnis untuk berbagai layanan TI, mengelola akuntansi untuk pengeluaran TI dan menyediakan program layanan proyek.
- g) Layanan standar TI yang memberikan kebijakan yang menentukan teknologi informasi mana yang akan digunakan, kapan dan bagaimana menggunakannya, kepada perusahaan dan unit-unit bisnisnya.
- h) Layanan pendidikan TI yang menyediakan sistem pelatihan untuk karyawan dan melatih manajer dalam merencanakan dan mengelola investasi TI.
- i) Layanan pelatihan dan pengembangan TI yang menyediakan perusahaan dengan penelitian mengenai proyek-proyek TI yang berpotensi dan investasi yang dapat membantu perusahaan mendiferensiasikan diri di pasar.

### Adaptiveness dari sebuah infrastruktur TI dapat diukur dari:

1. Time to Market: kecepatan implementasi layanan baru.
2. Scalability: mampu mengakomodasi peningkatan penggunaan/beban.
3. Extensibility: kemudahan menambah komponen baru. Kemudian ciri dari infrastruktur TI yang adaptif:

- a. Efisien: Dengan tersedianya komponen-komponen yang dapat dimanfaatkan bersama oleh berbagai sistem aplikasi (lama & baru).
- b. Efektif: Dengan komponen-komponen yang mudah dipadukan (interoperable) dan diintegrasikan.
- c. Fleksibel (*agile*): Dengan komponen-komponen yang mudah dirombak, di-upgrade, atau diganti

Selain ciri di atas dapat dilihat dari:

4. Minimasi Kompleksitas :
  - a. Minimasi biaya pengelolaan, termasuk penyediaan SDM.
  - b. Strategi: perencanaan komprehensif, arsitektur modular, penyeragaman, menghindari duplikasi.
5. Maksimasi Utilitas (Value)
  - a. Maksimasi return on investment.
  - b. Strategi: penggunaan ulang/bersama, penerapan open standards.

### Solusi dari permasalahan ini dapat diuraikan dalam berapa poin :

1. Merencanakan infrastruktur secara menyeluruh (holistic)
2. Juga mempertimbangkan kebutuhan infrastruktur dimasa depan
3. Memaksimalkan penggunaan ulang dan silang (reuse) komponen infrastruktur (termasuk infrastruktur SDM).
4. Memilih teknologi yang tepat
5. Menerapkan prosedur baku dalam perencanaan dan pengelolaan infrastruktur.
6. Menggunakan pola-pola tersebut sebagai template dalam perancangan infrastruktur, dengan lebih cepat dan efisien.