



FDS
Sarana Pactindo

Fortress
Digital
Services

2026

**KATALOG
LAYANAN**



Pemberitahuan Penggunaan Dokumen

Dokumen ini merupakan milik PT Sarana Pactindo, yang beroperasi dengan merek Fortress Digital Services (FDS), dan diklasifikasikan sebagai informasi rahasia sesuai dengan kebijakan keamanan informasi FDS serta dilindungi oleh ketentuan hak cipta yang berlaku.

Dokumen ini disediakan secara terbatas dan hanya untuk tujuan evaluasi oleh pihak penerima yang berwenang. Setiap bentuk penyalinan, penggandaan, penerjemahan, pendistribusian, penggunaan, atau pengungkapan baik sebagian maupun seluruhnya di luar tujuan tersebut tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari FDS tidak diperkenankan.

Penerima bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi yang terdapat dalam dokumen ini, serta memastikan bahwa akses dan penggunaan dokumen dilakukan sesuai dengan prinsip pengendalian akses dan kebutuhan untuk mengetahui (need-to-know).



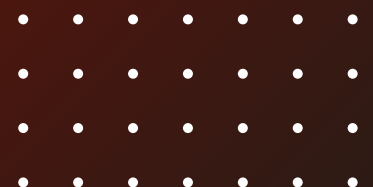
Email
hello@fds.com



Website
www.fds.co.id



LinkedIn
Fortress Digital Services




Lembar Persetujuan

Disiapkan Oleh:	Disetujui Oleh:
Deantamore Siahaan	Deddy Arisanto Boediman
Head of IT Managed Services	Operation Director
Tgl.: 04 Oktober 2024	Tgl.: 04 Oktober 2024

Riwayat Dokumen

Versi	Tgl.	Uraian	Penulis
1.0	Oktober 2024	Inisial dokumen	Deantamore Siahaan



1. Tujuan

Tujuan dari penyusunan katalog layanan ini adalah:

- Menyediakan gambaran yang jelas dari semua layanan bisnis yang diselenggarakan oleh perusahaan.
- Memberikan pemahaman mengenai layanan-layanan yang bisa didapatkan oleh pelanggan.

2. Definisi dan Istilah

Definisi dan istilah berikut ini yang paling sering ditemukan dalam proses perancangan, pengembangan, transisi layanan baru serta penon-aktifan layanan:

- Layanan (services) adalah media pemberian nilai (value) bagi pengguna layanan (customer) dengan memfasilitasi hasil (outcomes) yang diharapkan pengguna layanan.
- Katalog layanan adalah informasi terdokumentasi tentang layanan-layanan yang disediakan oleh organisasi bagi para pengguna layanan.
- Komponen layanan adalah bagian layanan yang dikombinasikan dengan elemen-elemen lain yang akan menghasilkan layanan yang lengkap.
- Perjanjian tingkat layanan (SLA) adalah komitmen perjanjian yang terdokumentasi antara perusahaan dengan para pengguna layanan yang mengidentifikasi layanan dan kinerja layanan yang disepakati bersama.
- Kebutuhan layanan (service requirement) adalah kebutuhan pengguna layanan, pelanggan terkait layanan yang terdefinisi secara obligasi.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari katalog layanan ini adalah terkait penyelenggaraan atas layanan Managed Services

4. Referensi

ISO/IEC 20000-1:2018, klausul 8.2.4 *Service catalogue management*

5. Katalog Layanan

- Terlampir
- 
- 

No	Komponen Layanan	Deskripsi Layanan	Kategori Layanan	Rincian Layanan	Penyedia Layanan	Jam Layanan	Target Layanan	Pengguna Layanan	Keterkaitan Layanan	
I. Operation Management										
1	Production Support	Dukungan atas lingkungan produksi mencakup kegiatan pemantauan layanan, batch processing dan management backup/restore	Service Monitoring	Monitoring Aplikasi	PAC	24x7	% availability	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Monitoring jaringan production, DRC dan DC; Monitoring	
				Monitoring system (disc, error log, etc)	PAC	24x7	- % utilisasi - exception log			
				Monitoring jaringan production, DRC & DC	PAC	24x7	% availability			
			Batch processing	Proses akhir hari/bulan/tahun	PAC	Harian/Bulanan/Tahunan	Status (ok/nok)		Recovery facility setup; Disk management (house keeping)	
				Monitoring & kontrol distribusi laporan proses akhir hari	PAC	Harian	Status (ok/nok)			
			Backup & restore management	Backup data harian	PAC	Harian	Status (ok/nok)			
				Backup system & aplikasi	PAC	Triwulan	Status (ok/nok)			
				Backup data (on demand)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)			
				Restore data (on demand)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)			
			2	System Management	Manajemen atas sistem operasional layanan mencakup : manajemen konfigurasi, maintenance, manajemen kerentanan, manajemen kapasitas dan penanganan problem	Setup dan konfigurasi	Setup dan konfigurasi ci (configuration item)			PAC
Pemeliharaan sistem	Pemeliharaan sistem dan komponennya	PAC				Bulanan	Status (ok/nok)	Pemeliharaan perangkat/devices komunikasi di DC; Pelaporan kapasitas sistem		

			Software upgrade (patches)	Software upgrade (patches) - vulnerability management	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		Software upgrade (IOS)
			Disk management (housekeeping)	Disk management (housekeeping) - capacity management	PAC	Triwulan	% utilisasi		Inventarisasi media; Penyimpanan media; Pelaporan media
			Troubleshooting & problem handling	Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Troubleshooting & problem handling (Network Management)
3	Network Management	Manajemen perangkat network dari sejak konfigurasi, pemantauan, pemeliharaan hingga penanganan gangguan serta masalah	Setup dan konfigurasi production, DRC dan DC	Manajemen konfigurasi network devices	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total ci	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup dan konfigurasi; Setup, konfigurasi DC facility
			Monitoring jaringan production, DRC dan DC	Availability management network devices	PAC	Harian	% availability		Pemeliharaan sistem; Pemeliharaan perangkat/devices komunikasi di DC & DRC; Monitoring environment; Maintenance
			Pemeliharaan perangkat/devices komunikasi di DC	Maintenance network devices	PAC	Sesuai jadwal	Status (ok/nok)		Pemeliharaan sistem; Monitoring environment; Maintenance
			Software upgrade (IOS)	Technical vulnerability management	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		Software upgrade (patches)
			Troubleshooting & problem handling	Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Troubleshooting & problem handling (System Management)
4	Environment Service	Layanan manajemen fisik dan lingkungan DC/DRC, meliputi : manajemen konfigurasi,	Setup, konfigurasi DC facility	Sistem power, sistem pendingan, sistem pencegah kebakaran, access control, kabel, panel	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total ci	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup dan konfigurasi production, DRC dan DC; Setup dan konfigurasi

		pemantauan lingkungan, pemeliharaan dan manajemen insiden & problem	Monitoring environment	Monitoring sistem power, sistem pendingin, sistem pencegah kebakaran, access control	PAC	Harian	Status (ok/nok)		Maintenance; Troubleshooting & problem handling
	Maintenance		Kontrol perawatan pemeliharaan (sistem power, sistem pencegah kebakaran, access control)	PAC	Bulanan / Triwulan	Status (ok/nok)		Monitoring environment;	
	Troubleshooting & problem handling		Troubleshooting & problem handling	PAC	Harian	Total problem w/ status		Maintenance; Troubleshooting & problem handling	
5	Media Storage Management	Layanan manajemen media penyimpanan data/informasi	Inventarisasi media	Administrasi media, safe keeping dan labelling	PAC	Harian	Laporan harian	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Penyimpanan media; Pelaporan media
			Penyimpanan media	Penyimpanan media safe keeping pada ruang dan safety cabinet	PAC	Harian	Laporan harian		Disk management (housekeeping)
			Pelaporan media	Laporan penggunaan media safe keeping	PAC	Bulanan	Laporan bulanan		Inventarisasi media; Penyimpanan media
6	Call Center	Layanan manajemen insiden, problem & permintaan	Customer care (call management)	Single point of contact dalam penerimaan dan penanganan keluhan dari customer	PAC	Harian	Total keluhan	Pelanggan aktif layanan Managed Service	1st level support; Prosedur eskalasi
			1st level support	Insiden management untuk penanganan event, incident yang diterima bertujuan untuk mengembalikan ke normal kondisi	PAC	Harian	Total insiden w/status		2nd level support; Customer care (call management); Prosedur eskalasi
			2nd level support	Problem management	PAC	Harian	Total problem w/ status		1st level support; Prosedur eskalasi; Customer care (call management)
			Prosedur eskalasi	Prosedur eskalasi dengan call tree	PAC	Harian	Total insiden w/status		1st level support; Prosedur eskalasi; 2nd level support; Customer care (call management);
II. IT Operation Support									
7	Emergency Response Team	Manajemen kelangsungan IT DRP dari sejak perencanaan,	Recovery facility setup	Penanganan kondisi darurat	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total kejadian	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Backup & restore management

		implementasi hingga pengujian		Restore data (HOT backup)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		
				Support aktivasi / uji coba	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status (ok/nok)		

III. Quality Management

8	Audit Support	Pendampingan kegiatan audit pihak 1, 2 & 3	Internal Audit	Pelaksanaan internal audit data center operasional maupun pihak ke-3 berdasarkan policy, sop yang berlaku	PAC	Sesuai jadwal	Total temuan & status	Pelanggan aktif layanan Managed Service	External Audit
			External Audit	Pendampingan audit customer dan memberi dukungan untuk kebutuhan laporan/dokumentasi	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Kehadiran		Internal Audit
			Regulator	Pendampingan customer audit oleh pihak otoritas berwenang dan memberi dukungan untuk kebutuhan laporan/dokumentasi	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Kehadiran		External Audit
9	IT & Information Security	Dukungan pengamanan atas aset fisik dan logikal	Physical Security	Pengawasan pelaksanaan policy & sop security di data center operasional	PAC	Harian	% kepatuhan	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Setup, konfigurasi DC facility
			Logical Security	Pemeliharaan standar ISMS & sertifikasi ISO 27001	PAC	Harian	Status kesesuaian		Software upgrade (IOS)
				Penetration test	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total temuan & status		
10	Change management	Manajemen perubahan layanan dari sejak perencanaan sampai dengan realisasinya	Change management process	Manajemen perubahan layanan dari sejak perencanaan sampai dengan realisasinya	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Total perubahan & statusnya	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Troubleshooting & problem handling

IV. Service Management

11	Capacity Management	Manajemen kapasitas dari sejak perencanaan, pemantauan hingga pelaporan	Perencanaan kapasitas IT komponen	Pelaksanaan perencanaan kapasitas IT komponen (DC facility, system network, resources)	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Laporan berkala	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Change management process; Service Monitoring; Pelaporan
			Pelaporan	Pelaporan kapasitas sistem	PAC	Bulanan	Laporan berkala	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Change management process; Service Monitoring Perencanaan kapasitas IT komponen
12	Service Level Monitoring	Pemantauan tingkatan layanan dari sejak pemantauan pencapaian SLA hingga perbaikannya	Monitoring	Monitoring pencapaian service level data center operation berdasarkan SLA yang berlaku	PAC	Bulanan	Status pencapaian SLA	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Perbaikan
			Perbaikan	Kontrol terhadap pelaksanaan corrective action dan preventive action untuk SLA yang tidak tercapai	PAC	Sesuai kebutuhan (durasi pengerjaan sesuai kesepakatan para pihak)	Status pencapaian SLA	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Monitoring

V. Security as a service

13	Security operating center	Layanan pemantauan keamanan infrastruktur dan aplikasi secara terpusat untuk mendeteksi, menganalisis, dan merespon potensi ancaman keamanan.	Monitoring & Incident Response	Monitoring log server, firewall, IDS/IPS, dan endpoint	PAC / Tim Security	24x7 (atau sesuai kontrak)	Waktu respon insiden	Pelanggan aktif layanan Managed Service	Incident Management Problem Management Change Management Risk Management
				Korelasi event dan analisis alert					
				Eskalasi insiden keamanan					
				Pembuatan laporan security monitoring					
				Rekomendasi mitigasi					

14	Computer security incident response team	Layanan penanganan insiden keamanan informasi secara terstruktur dan terdokumentasi.	Security Incident Handling	Identifikasi dan klasifikasi insiden Investigasi dan root cause analysis Containment & eradication Recovery & validation Incident report & lesson learned	PAC	Sesuai kebutuhan (severity-based)	SLA response time berdasarkan severity Laporan insiden resmi Tindakan korektif terdokumentasi	Pelanggan aktif layanan	Incident Management Problem Management Business Continuity Information Security Management
15	Data leakage prevention	Layanan pencegahan kebocoran data melalui monitoring, kontrol, dan proteksi data.	Data Protection	Monitoring aktivitas transfer data Kebijakan pembatasan USB/email/file sharing Alert pelanggaran kebijakan Reporting pelanggaran data	PAC	Monitoring Harian	Deteksi kebocoran data Laporan pelanggaran bulanan Status compliance data protection	Pelanggan aktif layanan	Access Management Incident Management ISMS Risk Management
16	Threat intelligence	Layanan penyediaan informasi ancaman siber terkini untuk meningkatkan kesiapan dan mitigasi risiko keamanan.	Preventive Security	Monitoring vulnerability & CVE terbaru Analisis threat landscape Advisory keamanan Rekomendasi patching	PAC	Bulanan / Sesuai kebutuhan	Advisory keamanan berkala Notifikasi ancaman kritikal Rekomendasi mitigasi terdokumentasi	Pelanggan aktif layanan Internal IT Operation	Patch Management Vulnerability Management Risk Management Change Management
17	Vulnerability Management	Layanan identifikasi, analisis, dan pengelolaan kerentanan pada sistem dan aplikasi.	Preventive Security	Vulnerability scanning berkala Analisis tingkat risiko Rekomendasi remediation Tracking status patching Laporan vulnerability	PAC	Quarterly	Laporan vulnerability berkala Tindak lanjut untuk high & critical vulnerability Tracking closure rate	Pelanggan aktif layanan	Patch Management Risk Management Change Management

18	Security Awareness & Training	Layanan peningkatan kesadaran keamanan informasi bagi pengguna layanan.	Security Governance	Training keamanan informasi Simulasi phishing (jika ada) Distribusi security awareness material Evaluasi hasil training	PAC	Bulanan	Rekap hasil evaluasi	Pelanggan aktif layanan	ISMS Risk Management Human Resource Management Compliance Management
19	Access Management Security	Pengelolaan hak akses sistem sesuai prinsip least privilege.	Security Governance	User provisioning & deprovisioning Review akses berkala Monitoring privileged access Approval & audit trail	PAC	Sesuai SLA layanan Emergency access: 24x7 (jika ada)	Laporan review akses berkala	Pelanggan aktif layanan	Incident Management ISMS Compliance Audit Identity & Access Management Policy Change Management
20	Log Management & SIEM	Layanan pengelolaan log terpusat untuk monitoring, audit trail, dan kebutuhan investigasi keamanan.	Detective Security	Centralized log collection Log retention sesuai regulasi Audit trail management Forensic support	PAC	Monitoring 24x7 Reporting Bulanan	Log retention sesuai regulasi (misal 1 tahun) Laporan monitoring bulanan Alert untuk aktivitas mencurigakan Dukungan investigasi insiden	Pelanggan aktif layanan	Security Operation Center Incident Management Compliance Management Audit Management Risk Management