



**KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
(IT SERVICE CATALOG)**

PUSAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI KEUANGAN

Nomor : SC-11/IT/2023 Revisi 01

Disetujui dan ditetapkan oleh:



Ditandatangani secara elektronik

Moch. Ali Hanafiah

Kepala Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan

**PUSAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI KEUANGAN
SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN KEUANGAN**

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan *Digital Signature*.

Tanggal penetapan sesuai pada waktu penandatanganan secara elektronik.



Katalog Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IT Service Catalog) Pusintek

- Nomor Dokumen : SC-11/IT/2023
Revisi : 01
Tanggal : 31 Oktober 2023
Penanggung jawab :
1. Kepala Bagian Umum (Umum)
 2. Kepala Bidang Program dan Layanan TIK (PLTIK)
 3. Ketua Kelompok Kerja Pengelolaan Operasional TIK
 4. Ketua Kelompok Kerja Komputasi Awan dan Interkoneksi
 5. Ketua Kelompok Kerja Data dan Ketahanan Sistem
 6. Ketua Kelompok Kerja Pengendalian Operasional TIK dan KI
 7. Ketua Kelompok Kerja Perencanaan, Arsitektur, dan Inovasi TIK
 8. Ketua Kelompok Kerja Aplikasi I
 9. Ketua Kelompok Kerja Aplikasi II
 10. Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Medan
 11. Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Semarang
 12. Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Surabaya
 13. Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Denpasar
 14. Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Makassar

Diterbitkan oleh :
Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan
Gedung JB Sumarlin Lantai 1-6
Jalan Dr. Wahidin Raya No.1
Jakarta Pusat 10710
Website <http://pusintek.kemenkeu.go.id/>
Chat WhatsApp +62.815.1624.741 (24 jam)
E-mail : servicedesk@kemenkeu.go.id
Portal Service Desk: <https://servicedesk.kemenkeu.go.id>

Dokumen ini adalah milik Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi yang terkandung didalamnya untuk keperluan komersial dan/atau lainnya tanpa persetujuan dari Kepala Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan.

LEMBAR PENGENDALIAN DOKUMEN

NO.	PENERIMA DOKUMEN	FORMAT DOKUMEN
1	Sekretaris Jenderal	<i>Softcopy</i>
2	Direktur Jenderal Anggaran	<i>Softcopy</i>
3	Direktur Jenderal Bea dan Cukai	<i>Softcopy</i>
4	Direktur Jenderal Perbendaharaan	<i>Softcopy</i>
5	Direktur Jenderal Kekayaan Negara	<i>Softcopy</i>
6	Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan	<i>Softcopy</i>
7	Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko	<i>Softcopy</i>
8	Direktur Jenderal Pajak	<i>Softcopy</i>
9	Inspektur Jenderal	<i>Softcopy</i>
10	Kepala Badan Kebijakan Fiskal	<i>Softcopy</i>
11	Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan	<i>Softcopy</i>
12	Kepala Lembaga <i>National Single Window</i>	<i>Softcopy</i>
13	Kepala Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan	<i>Softcopy</i>
14	Kepala Bagian Umum Pusintek	<i>Softcopy</i>
15	Kepala Bidang Program dan Layanan TIK Pusintek	<i>Softcopy</i>
16	Ketua Kelompok Kerja Pengelolaan Operasional TIK	<i>Softcopy</i>
17	Ketua Kelompok Kerja Komputasi Awan dan Interkoneksi	<i>Softcopy</i>
18	Ketua Kelompok Kerja Data dan Ketahanan Sistem	<i>Softcopy</i>
19	Ketua Kelompok Kerja Pengendalian Operasional TIK dan KI	<i>Softcopy</i>
20	Ketua Kelompok Kerja Perencanaan, Arsitektur, dan Inovasi TIK	<i>Softcopy</i>
21	Ketua Kelompok Kerja Aplikasi I	<i>Softcopy</i>
22	Ketua Kelompok Kerja Aplikasi II	<i>Softcopy</i>
23	Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Medan	<i>Softcopy</i>
24	Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Semarang	<i>Softcopy</i>
25	Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Surabaya	<i>Softcopy</i>
26	Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Denpasar	<i>Softcopy</i>
27	Kepala Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Makassar	<i>Softcopy</i>

HALAMAN REVISI

No	Nomor SC	Revisi		
1	SC-02/IT/2012 Revisi 00	<p>1. Penambahan Layanan dari 11 layanan menjadi 18 layanan; 2. Perubahan nama layanan untuk beberapa layanan; 3. Perubahan struktur kolom dan isi layanan, yaitu sebagai berikut:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top; border-right: 1px solid black;"> <p><u>Layanan Lama :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Aplikasi 2. Layanan Data dan Informasi 3. Layanan Keamanan dan Hak Akses 4. Layanan Jaringan dan Infrastruktur 5. Layanan <i>Hosting</i> 6. Layanan Kolaborasi-Korespondensi 7. Layanan Dukungan Teknis 8. Layanan Pelatihan 9. Layanan Dukungan Pimpinan 10. Layanan Kegiatan Khusus 11. Layanan Konsultasi Teknis </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><u>Layanan Baru :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>Hosting</i> Aplikasi dan/atau Data 2. Layanan <i>Colocation</i> 3. Layanan <i>Colocation Server Development</i> 4. Layanan Pertukaran Data Elektronik 5. Layanan Dukungan Interkoneksi Infrastruktur 6. Layanan Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN) Unit Pengguna 7. Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK 8. Layanan Uji Kelayakan Sistem Aplikasi PSI 9. Layanan Koneksi Internet dan <i>email</i> 10. Layanan Akun Aplikasi dan <i>Sharing Folder</i> 11. Layanan Desktop/<i>Notebook</i> OPTIK 12. Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi 13. Layanan Unduh 14. Layanan Narasumber Bidang TIK 15. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK 16. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus 17. Layanan Dukungan Pimpinan 18. Layanan Informasi Pusintek </td> </tr> </table>	<p><u>Layanan Lama :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Aplikasi 2. Layanan Data dan Informasi 3. Layanan Keamanan dan Hak Akses 4. Layanan Jaringan dan Infrastruktur 5. Layanan <i>Hosting</i> 6. Layanan Kolaborasi-Korespondensi 7. Layanan Dukungan Teknis 8. Layanan Pelatihan 9. Layanan Dukungan Pimpinan 10. Layanan Kegiatan Khusus 11. Layanan Konsultasi Teknis 	<p><u>Layanan Baru :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>Hosting</i> Aplikasi dan/atau Data 2. Layanan <i>Colocation</i> 3. Layanan <i>Colocation Server Development</i> 4. Layanan Pertukaran Data Elektronik 5. Layanan Dukungan Interkoneksi Infrastruktur 6. Layanan Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN) Unit Pengguna 7. Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK 8. Layanan Uji Kelayakan Sistem Aplikasi PSI 9. Layanan Koneksi Internet dan <i>email</i> 10. Layanan Akun Aplikasi dan <i>Sharing Folder</i> 11. Layanan Desktop/<i>Notebook</i> OPTIK 12. Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi 13. Layanan Unduh 14. Layanan Narasumber Bidang TIK 15. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK 16. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus 17. Layanan Dukungan Pimpinan 18. Layanan Informasi Pusintek
<p><u>Layanan Lama :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Aplikasi 2. Layanan Data dan Informasi 3. Layanan Keamanan dan Hak Akses 4. Layanan Jaringan dan Infrastruktur 5. Layanan <i>Hosting</i> 6. Layanan Kolaborasi-Korespondensi 7. Layanan Dukungan Teknis 8. Layanan Pelatihan 9. Layanan Dukungan Pimpinan 10. Layanan Kegiatan Khusus 11. Layanan Konsultasi Teknis 	<p><u>Layanan Baru :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>Hosting</i> Aplikasi dan/atau Data 2. Layanan <i>Colocation</i> 3. Layanan <i>Colocation Server Development</i> 4. Layanan Pertukaran Data Elektronik 5. Layanan Dukungan Interkoneksi Infrastruktur 6. Layanan Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN) Unit Pengguna 7. Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK 8. Layanan Uji Kelayakan Sistem Aplikasi PSI 9. Layanan Koneksi Internet dan <i>email</i> 10. Layanan Akun Aplikasi dan <i>Sharing Folder</i> 11. Layanan Desktop/<i>Notebook</i> OPTIK 12. Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi 13. Layanan Unduh 14. Layanan Narasumber Bidang TIK 15. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK 16. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus 17. Layanan Dukungan Pimpinan 18. Layanan Informasi Pusintek 			
2	SC-02/IT/2012 Revisi 01	<i>Update</i> minor pada formulir Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi.		

No	Nomor SC	Revisi
3	SC-03/IT/2013 Revisi 00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan Layanan dari 18 layanan menjadi 20 layanan; 2. Penambahan 2 layanan baru yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan <i>Cloud Server</i>; b. Layanan <i>Video Conference</i>.
4	SC-04/IT/2014 Revisi 00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan layanan baru yaitu Layanan Pengelolaan Infrastruktur Sistem; 2. Penggabungan Layanan <i>Colocation</i> dan Layanan <i>Colocation Server Development</i> menjadi "Layanan <i>Colocation</i>".
5	SC-04/IT/2014 Revisi 01	<i>Update</i> minor untuk penambahan "DNS" pada kolom komponen Layanan <i>Colocation</i> dan formulir layanannya.
6	SC-05/IT/2016 Revisi 00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan Layanan DRC; 2. Penghapusan Layanan Unduh; 3. Penghapusan Layanan Pengelolaan Infrastruktur Sistem dengan penggabungan layanan sebagai sublayanan pada Layanan <i>Colocation</i>; 4. Pemisahan layanan pada Layanan Koneksi Internet dan <i>Email</i> menjadi Layanan Koneksi Internet dan Layanan <i>Email</i>; 5. Perubahan sublayanan pada layanan eksisting, seperti penghapusan sublayanan pada Layanan <i>Cloud Server</i> dan penambahan sublayanan pada Layanan Uji Kelayakan Sistem Aplikasi; 6. Perubahan layanan eksisting pada ruang lingkup, persyaratan dan SOP terkait penyesuaian terhadap reorganisasi Pusintek.
7	SC-05/IT/2016 Revisi 01	<p>Penambahan ruang lingkup KPTIK BMN dan KPPD serta perubahan SOP untuk layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Instalasi Desktop/<i>Notebook</i> 2. Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi 3. Layanan Narasumber Bidang TIK 4. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK 5. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus 6. Layanan <i>Video Conference</i> 7. Layanan Dukungan Pimpinan
8	SC-06/IT/2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan nama layanan ITSM.6 dari "Layanan Pengembangan Interkoneksi Infrastruktur" menjadi "Layanan <i>Wide Area Network</i>"; 2. Penambahan definisi Status Layanan (poin 4.28); 3. <i>Update</i> minor pada beberapa layanan seperti perubahan norma waktu, penambahan pada ruang lingkup, komponen, spesifikasi dan persyaratan layanan; 4. <i>Update</i> formulir layanan; 5. <i>Update</i> SOP layanan.
9	SC-07/IT/2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan nama layanan ITSM.1 dari "Layanan <i>Hosting Aplikasi dan/atau Data</i>" menjadi "Layanan <i>Hosting Sistem Informasi</i>";

No	Nomor SC	Revisi
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Penggabungan Layanan DRC dengan Layanan <i>Colocation</i> dengan beberapa penghapusan sublayanan pada Layanan DRC; 3. Perubahan sublayanan pada layanan eksisting, seperti penghapusan sublayanan pada Layanan <i>Cloud Server</i> dan sublayanan pada Akun Aplikasi; 4. Penggabungan Layanan Koneksi Internet, Layanan <i>Email</i>, dan sublayanannya menjadi Layanan Akun Kementerian Keuangan; 5. Perubahan Layanan Akun Aplikasi dan <i>Sharing Folder</i> menjadi Layanan <i>Sharing Folder</i>; 6. Penggabungan Layanan Instalasi dan Konfigurasi Desktop/<i>Notebook</i> dan Layanan Penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi menjadi Layanan Perangkat Lunak; 7. Penggabungan Layanan Narasumber Bidang TIK dan Layanan Peningkatan Kompetensi TIK dalam Layanan Peningkatan Kompetensi TIK; 8. Penghapusan Layanan Informasi Pusintek; 9. Penambahan sublayanan baru seperti Layanan <i>Dashboard</i>, Asistensi Pengembangan LAN dan Peningkatan Hak Akses <i>Join Domain</i>; 10. Penambahan ruang lingkup KPTIK BMN untuk layanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Pengembangan Infrastruktur LAN, sublayanan Asistensi Pengembangan LAN; b. Layanan Akun Kementerian Keuangan, sublayanan Pembuatan Alamat <i>Email</i> dan/atau Koneksi Internet dan sublayanan <i>Reset Password</i> Alamat <i>Email</i> dan/atau Akses Internet. 11. Penambahan ruang lingkup KPPD untuk Layanan Pengembangan Infrastruktur LAN, sublayanan Asistensi Pengembangan LAN; 12. <i>Update</i> minor pada beberapa layanan seperti perubahan norma waktu, penambahan pada ruang lingkup, komponen, spesifikasi dan persyaratan layanan; 13. Pemutakhiran formulir layanan; 14. Pemutakhiran SOP layanan.
10	SC-08/IT/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan Layanan Sertifikat Elektronik 2. Perubahan Layanan <i>Colocation</i> menjadi Layanan Akses Fisik DC/DRC berkaitan dengan penghapusan Layanan <i>Colocation</i>. 3. Penggabungan layanan <i>Wide Area Network</i> (WAN) dan Layanan Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN) menjadi Layanan Infrastruktur Jaringan. 4. Perubahan sublayanan berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Penambahan sublayanan terkait implementasi PaaS pada Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi dan Layanan <i>Server Development</i> b. Perubahan sublayanan 15.3 Permintaan dan/atau perubahan akun <i>end user video conference</i> untuk perangkat desktop, <i>notebook</i>, <i>mobile</i> (<i>non end point</i>) menjadi Permintaan <i>Room Video Conference</i>

No	Nomor SC	Revisi
		c. Penghapusan sublayanan Perubahan Kuota Mailbox 5. <i>Update</i> minor pada beberapa layanan seperti perubahan norma waktu, penambahan pada ruang lingkup, komponen, spesifikasi dan persyaratan layanan; 6. <i>Update</i> formulir layanan; 7. <i>Update</i> SOP layanan.
10	SC-08/IT/2020 Revisi 01	Penambahan 2 layanan yaitu : 1. Layanan Penggunaan Sertifikat Elektronik Untuk Sistem Informasi (ITSM.16) 2. Layanan <i>Broadcast Email</i> (ITSM.17)
11	SC-08/IT/2020 Revisi 02	1. Penyesuaian <i>Request Fulfillment Team</i> (RFT) untuk organisasi baru di Pusintek 2. Pemutakhiran komponen dan spesifikasi layanan
12	SC-09/IT/2021 Revisi 00	1. Penambahan 3 layanan yaitu: a. Layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i> ; b. Layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i> ; c. Layanan Kemenkeu <i>Survei</i> ; 2. Penggabungan sublayanan Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu, Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet, dan Peningkatan Hak Akses <i>Join Domain</i> dari Layanan Akun Kementerian Keuangan menjadi sublayanan pada Layanan Infrastruktur Jaringan; 3. Penyesuaian pada beberapa layanan seperti perubahan nama layanan, spesifikasi layanan, perubahan komponen layanan, perubahan persyaratan layanan, penambahan ruang lingkup dan penyesuaian norma waktu layanan, dan lain-lain.
13	SC-10/IT/2022 Revisi 00	1. Penambahan syarat dan ketentuan umum; 2. Penghapusan Layanan <i>Online Storage</i> ; 3. Penyesuaian ketentuan lain yang bersifat minor pada beberapa layanan seperti perubahan nama layanan, ruang lingkup layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan layanan, norma waktu, keandalan, dukungan layanan dan lain-lain.
13	SC-11/IT/2023 Revisi 00	1. Perubahan sublayanan sebagai berikut: a. Penambahan sublayanan Permintaan Akses Fisik <i>Smart DC</i> pada Layanan Akses Fisik DC/DRC; b. Penambahan sublayanan Penghapusan <i>Dashboard</i> pada Layanan Data Kementerian Keuangan; c. Penambahan sublayanan <i>Reset Multi-Factor Authentication</i> (MFA) dan Pengaktifan Akun <i>Collaboration Tools</i> pada Layanan Akun Kementerian Keuangan;

No	Nomor SC	Revisi
		<ul style="list-style-type: none"> d. Penghapusan sublayanan Fasilitas Pelatihan Kompetensi TIK pada Layanan Peningkatan Kompetensi TIK; e. Penambahan sublayanan Penyediaan <i>Room Video Conference</i> dan Permintaan Rekaman <i>Video Conference</i> pada Layanan <i>Video Conference</i>; f. Penambahan sublayanan <i>Self Service</i> KCP pada Layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i>; <ul style="list-style-type: none"> 2. Perubahan nama Layanan Sertifikat Elektronik menjadi Layanan Sertifikat Elektronik Individu; 3. Penyesuaian ketentuan lain yang bersifat minor pada beberapa layanan seperti ruang lingkup layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan layanan, norma waktu, keandalan, dukungan layanan dan lain-lain.
14	SC-11/IT/2023 Revisi 01	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penghapusan spesifikasi dan komponen BRIN pada layanan Sertifikat Elektronik Individu; 2. Penyesuaian spesifikasi layanan pada layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i>; 3. Penyesuaian lain yang bersifat minor pada beberapa layanan yang lain.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGENDALIAN DOKUMEN	iii
HALAMAN REVISI	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	1
3. Ruang Lingkup	2
4. Dasar Hukum	2
5. Istilah yang digunakan	2
BAB II DAFTAR LAYANAN TIK PUSINTEK	5
1. Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi	9
2. Layanan <i>Server Development</i>	14
3. Layanan Akses Fisik DC/DRC	17
4. Layanan Data Kementerian Keuangan	19
5. Layanan Infrastruktur Jaringan	24
6. Layanan Pengembangan Sistem Informasi	29
7. Layanan Uji Sistem Informasi	31
8. Layanan Akun Kementerian Keuangan	34
9. Layanan Perangkat Lunak	38
10. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK	41
11. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus	43
12. Layanan Dukungan Pimpinan	45
13. Layanan <i>Video Conference</i>	48
14. Layanan Sertifikat Elektronik Individu	50
15. Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi	53
16. Layanan <i>Broadcast Email</i> Kementerian Keuangan	55
17. Layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i>	57
18. Layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i>	61
19. Layanan Form Survei Elektronik Kemenkeu	64
BAB III PENANGANAN GANGGUAN DAN KELANGSUNGAN LAYANAN TIK	66
BAB IV FASILITAS PENDUKUNG TIK	68
BAB V PENUTUP	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Layanan TIK Pusintek.....	5
Tabel 2 Skala Prioritas Penanganan Gangguan.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) adalah Unit Eselon II di Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Melalui layanan TIK yang disediakan oleh Pusintek, diharapkan kegiatan proses bisnis di lingkungan Kemenkeu mempunyai nilai tambah dalam pengelolaan keuangan dan kekayaan negara.

Pusintek mempunyai 19 (sembilan belas) layanan di bidang TIK yang dapat diketahui dan dipenuhi sesuai kebutuhan yang terdapat dalam Katalog Layanan TIK (*IT Service Catalog*). Katalog Layanan TIK ini digunakan sebagai acuan bagi para Pengguna pada saat mengajukan permintaan layanan TIK.

Sistematika Katalog Layanan TIK ini disusun sebagai berikut:

- a. BAB I, berisi mengenai latar belakang, tujuan, dasar hukum dan daftar istilah sebagai definisi rinci dari istilah yang digunakan dalam Katalog Layanan TIK, untuk memberikan pemahaman yang tepat kepada Pengguna layanan.
- b. BAB II, berisi mengenai Daftar Layanan TIK yang disediakan oleh Pusintek, mekanisme permintaan dan pemenuhan layanan, serta rincian setiap jenis layanan yang disediakan meliputi: Definisi dan Penjelasan Layanan, Spesifikasi Layanan, Keterkaitan Layanan, Komponen Layanan, Persyaratan, Garansi dan Keandalan Layanan, Dukungan, dan Mekanisme Permintaan.
- c. Bab III, berisi mengenai pengaruh dampak dan kepentingan dalam skala prioritas penanganan Gangguan dan penanganan bencana TIK.
- d. Bab IV, berisi detail komponen fasilitas pendukung layanan TIK.
- e. Bab V, berisi penutup untuk menyatakan akhir Katalog Layanan TIK ini.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari Katalog Layanan TIK ini adalah untuk:

- a. Menyediakan gambaran yang jelas dari semua layanan TIK yang dikelola Pusintek.
- b. Memberikan pemahaman kepada Pengguna tentang apa yang dapat mereka peroleh dari layanan-layanan tersebut.
- c. Menyediakan dasar untuk pengelolaan dan pemantauan infrastruktur TIK yang selaras dengan kebutuhan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Katalog Layanan TIK ini mencakup penyediaan:

- a. 19 (sembilan belas) layanan di bidang TIK sesuai dengan daftar layanan TIK yang terdapat dalam Katalog Layanan TIK;
- b. fasilitas pendukung TIK pada DC dan DRC Kementerian Keuangan dalam mendukung layanan TIK yang diberikan.

4. Dasar Hukum

Pelaksanaan pemenuhan Katalog Layanan TIK ini mengacu pada kebijakan yang berlaku, yaitu sebagai berikut:

- a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (PMK 133/PMK.01/2022);
- b. Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 798/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Sistem Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 798/KMK.01/2019);
- c. KMK Nomor 942/KMK.01/2019 tentang Pengelolaan Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 942/KMK.01/2019);
- d. KMK Nomor 971/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Manajemen Organisasi TIK Kementerian Keuangan (KMK 971/KMK.01/2019);
- e. KMK Nomor 269/KMK.01/2021 tentang Tata Kelola Data di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 269/KMK.01/2021);
- f. KMK Nomor 15/KMK.01/2023 tentang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 15/KMK.01/2023).
- g. KMK Nomor 395 Tahun tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 395 Tahun 2023).

5. Istilah yang digunakan

- a. Dukungan *On Site* adalah dukungan untuk pemenuhan layanan TIK atau penanganan Gangguan yang dilaksanakan di lokasi Pengguna.
- b. Dukungan Teknis adalah dukungan yang diberikan Pusintek terhadap gangguan yang dilaporkan oleh Pengguna tapi belum dapat diselesaikan oleh Service Desk Pusintek.
- c. Gangguan adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan yang menyebabkan atau dapat menyebabkan gangguan atau pengurangan kualitas layanan TIK. Penanganan Gangguan dilaksanakan mengacu pada tabel skala prioritas penanganan Gangguan (lihat BAB III, Penanganan Gangguan).
- d. *Internet Service Provider* (ISP) adalah perusahaan atau badan yang menyediakan layanan untuk mengakses dan menggunakan internet.

- e. *Intrusion Prevention System (IPS)* adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras yang dapat mendeteksi aktivitas yang mencurigakan dalam sebuah sistem atau jaringan.
- f. Keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah suatu kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia atau tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- g. Komplek Kantor Pusat Kementerian Keuangan adalah Kantor Pusat Kementerian Keuangan yang berada di area Lapangan Banteng dan Jalan Dr. Wahidin, Jakarta Pusat.
- h. Pengguna adalah pegawai Kementerian Keuangan atau selain pegawai Kementerian Keuangan, termasuk Pihak Ketiga, yang diberikan hak mengakses sistem TIK di lingkungan Kementerian Keuangan.
- i. Pihak Ketiga adalah semua pihak yang bukan merupakan bagian dari Kementerian Keuangan dan memiliki ikatan perjanjian kerja sama dengan Kementerian Keuangan.
- j. Pimpinan adalah Menteri Keuangan, Wakil Menteri Keuangan, Pejabat setingkat Eselon I dan Pejabat setingkat Eselon II di lingkungan Kementerian Keuangan.
- k. Pusat Data (*Data Center*) Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut DC Kementerian Keuangan adalah fasilitas yang digunakan untuk penempatan Sistem Informasi dan komponen terkait lainnya untuk keperluan penempatan, penyimpanan, pengolahan, dan pemulihan data di lingkungan Kementerian Keuangan.
- l. Pusat Pemulihan Keadaan Bencana (*Disaster Recovery Center*) Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut DRC Kementerian Keuangan adalah fasilitas yang digunakan untuk memulihkan kembali data atau informasi serta fungsi-fungsi penting yang terganggu atau rusak akibat terjadinya bencana pada DC Kementerian Keuangan yang disebabkan oleh alam atau manusia di lingkungan Kementerian Keuangan.
- m. *Service Complaint* adalah pernyataan ketidakpuasan Pengguna yang bersifat non teknis dan bukan merupakan Gangguan, dapat berupa keluhan, masukan atau *feedback* yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan TIK. *Service Complaint* dapat disampaikan melalui *email*, telepon, faksimile, *mobile chat*, kunjungan, dan Portal Service Desk Pusintek.
- n. Service Desk adalah fungsi yang melaksanakan *Single Point of Contact (SPOC)* yang memberikan dukungan layanan bagi Pengguna terkait permintaan layanan TIK dan penanganan Gangguan.
- o. Simpul Jaringan Distribusi adalah titik penempatan perangkat jaringan milik Pengguna yang menghubungkan dengan Simpul Jaringan Utama *Data Center (DC)*.
- p. Simpul Jaringan Utama adalah titik utama penempatan perangkat koneksi jaringan di lokasi Pengguna, yang menghubungkan jaringan DC ke Simpul Jaringan Distribusi yang ada di kantor Pengguna.

- q. Sistem Informasi adalah serangkaian perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, serta prosedur dan/atau aturan yang diorganisasikan secara terpadu untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk mencapai suatu tujuan.
- r. Status Layanan adalah keterangan mengenai ketersediaan layanan, yaitu aktif (dapat diminta oleh Pengguna) atau tidak aktif/dihentikan sementara karena alasan tertentu (*suspend/freeze*).
- s. Unit Pengguna adalah unit organisasi Pengguna.

BAB II

DAFTAR LAYANAN TIK PUSINTEK

Daftar Layanan TIK Pusintek terdiri dari 19 (sembilan belas) jenis layanan TIK (Tabel 1). Daftar Layanan TIK ini memiliki kode dan penamaan yang telah ditentukan serta digunakan sebagai acuan dalam permintaan layanan TIK. Layanan TIK tidak dapat diberikan apabila:

- a. tidak mendapat persetujuan dari Kepala Pusintek;
- b. Keadaan Kahar yang meliputi bencana alam, perubahan peraturan perundang-undangan nasional, keadaan keamanan yang tidak mengizinkan, tindakan pemerintah di bidang fiskal dan moneter, serta isu keamanan informasi;
- c. permintaan layanan TIK tidak disampaikan sesuai prosedur atau di luar ruang lingkup layanan yang disediakan oleh Pusintek; dan
- d. sumber daya yang dimiliki Pusintek, seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan.

Tabel 1 Daftar Layanan TIK Pusintek

NO	KODE LAYANAN	NAMA LAYANAN	JENIS LAYANAN
1.	ITSM.1	Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi	Organisasi
2.	ITSM.2	Layanan <i>Server Development</i>	Organisasi
3.	ITSM.3	Layanan Akses Fisik DC/DRC	Organisasi
4.	ITSM.4	Layanan Data Kementerian Keuangan	Organisasi
5.	ITSM.5	Layanan Infrastruktur Jaringan	Organisasi
6.	ITSM.6	Layanan Pengembangan Sistem Informasi	Organisasi
7.	ITSM.7	Layanan Uji Sistem Informasi	Organisasi
8.	ITSM.8	Layanan Akun Kementerian Keuangan	Individual dan Organisasi
9.	ITSM.9	Layanan Perangkat Lunak	Individual
10.	ITSM.10	Layanan Peningkatan Kompetensi TIK	Organisasi
11.	ITSM.11	Layanan Dukungan Kegiatan Khusus	Organisasi
12.	ITSM.12	Layanan Dukungan Pimpinan	Individual
13.	ITSM.13	Layanan <i>Video Conference</i>	Organisasi
14.	ITSM.14	Layanan Sertifikat Elektronik Individu	Individual
15.	ITSM.15	Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi	Organisasi
16.	ITSM.16	Layanan <i>Broadcast</i> Email Kementerian Keuangan	Organisasi
17.	ITSM.17	Layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i>	Organisasi
18.	ITSM.18	Layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i>	Organisasi
19.	ITSM.19	Layanan Form Survei Elektronik Kemenkeu	Organisasi

Jenis layanan pada tabel 1 dikategorikan sebagai berikut:

- a. Jenis Layanan Organisasi, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk mendukung layanan dari Unit Pengguna. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan harus dilakukan oleh *Person in Charge* (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna.
- b. Jenis Layanan Individual, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk kebutuhan individu pegawai dalam mengakses layanan Kementerian Keuangan. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan dapat diajukan oleh pegawai sebagai individu atau dapat diajukan oleh PIC Teknis atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna jika permintaan dilakukan secara kolektif.

Mekanisme permintaan layanan TIK khususnya yang terkait dengan persyaratan yang harus dilengkapi oleh Unit Pengguna dibedakan berdasarkan kelompok Unit Pengguna yaitu:

- a. Unit Pengguna di lingkungan Kementerian Keuangan
Melengkapi persyaratan sesuai dengan komponen persyaratan yang tertera pada setiap layanan.
- b. Unit Pengguna di luar lingkungan Kementerian Keuangan
 - 1) Memiliki perjanjian kerja sama terkait pemanfaatan layanan TIK yang diberikan oleh Pusintek;
 - 2) Mengajukan permintaan melalui surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Pusintek;
 - 3) Mengisi formulir layanan;
 - 4) Melengkapi persyaratan sesuai dengan komponen persyaratan yang tertera pada setiap layanan.

Permintaan pemenuhan layanan yang tertera pada tabel 1, penanganan Gangguan, dan *Service Complaint* disampaikan melalui berbagai *channel* Service Desk Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:

- a. *Channel* Service Desk Pusintek:

<i>Email</i>	: servicedesk@kemenkeu.go.id
<i>Chat</i> WhatsApp	: +62.815.1624.741
Kunjungan	: Gd. JB. Sumarlin Lt. 1
Portal Service Desk Pusintek (Aplikasi Pencatatan)	: servicedesk.kemenkeu.go.id

- b. Waktu mekanisme permintaan:

7 x 24 jam

- c. Waktu tanggap:

- 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Service Desk Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.

- 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung.
 - 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui *email* dan *chat* WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.
 - 4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (*first come first served*).
- d. Waktu pemenuhan layanan:
- 1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00 WIB. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
 - 2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/*reopen* tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.
- e. Dukungan Layanan:
- 1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui *channel Service Desk* 7x24 jam.
 - 2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan.
 - 3) Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

Syarat dan ketentuan umum dari permintaan layanan TIK adalah sebagai berikut:

1. Pengguna wajib mematuhi kebijakan, standar, dan prosedur yang terkait dengan pemenuhan layanan TIK yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.
2. Pengguna wajib menjaga keamanan informasi dalam rangka mendukung kelangsungan layanan yang diberikan Pusintek.
3. Pengguna wajib melakukan *backup* data secara rutin selain *backup* data yang dilakukan oleh Pusintek.
4. Pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan untuk melakukan kegiatan yang melanggar hukum dan/atau di luar kepentingan kedinasan.
5. Pusintek berhak melakukan penonaktifan layanan atau tindakan lainnya apabila diperlukan berdasarkan hasil analisis audit.
6. Pusintek tidak bertanggung jawab terhadap isi atau konten data yang disimpan atau ditempatkan pada DC dan/atau DRC Kementerian Keuangan.

1. Layanan *Hosting* Sistem Informasi

ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penempatan Sistem Informasi pada <i>Data Center</i> (DC) dan/atau <i>Disaster Recovery Center</i> (DRC) Kementerian Keuangan dengan menggunakan infrastruktur <i>cloud services</i> yang dimiliki Pusintek. Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi meliputi <i>hosting Infrastructure as a Service</i> (IaaS) dan <i>hosting Platform as a Service</i> (PaaS) yang mencakup:</p> <p>1.1 <i>Hosting</i> IaaS</p> <p>1.1.1 <i>Hosting</i> IaaS <i>Production</i></p> <p>1.1.2 Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> IaaS</p> <p>1.1.3 Penghapusan <i>Hosting</i> IaaS</p> <p>1.1.4 Permintaan <i>Backup</i> <i>Hosting</i> IaaS</p> <p>1.2 <i>Hosting</i> PaaS</p> <p>1.2.1 <i>Hosting</i> PaaS <i>Production</i></p> <p>1.2.2 Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> PaaS</p> <p>1.2.3 Penghapusan <i>Hosting</i> PaaS</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan validitas/konten dari aplikasi/basis data. 2. Pemeliharaan dan optimalisasi kinerja/fungsi/keamanannya aplikasi kecuali disepakati pengelolaannya dilakukan oleh Pusintek. 3. Penyediaan dan pemeliharaan perangkat lunak yang lisensinya tidak disediakan Pusintek. 4. Perbaikan Sistem Informasi jika belum lulus uji kerentanan (<i>vulnerability testing</i>) dan uji beban (<i>stress test</i>) sebelum memasuki area <i>production</i>. 5. Permintaan <i>backup</i> data yang disebabkan oleh Keadaan Kahar, kelalaian pengguna, atau Gangguan yang berdampak pada kehilangan atau kerusakan data.
Spesifikasi Layanan	
<p>A. <i>Hosting</i> IaaS dan PaaS <i>Production</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koneksi intranet dari DC sampai ke Simpul Jaringan Utama Gedung. 2. Koneksi internet dengan 2 <i>link</i> untuk DC dan DRC yang digunakan secara bersama di lingkungan Kementerian Keuangan dan bersifat aktif aktif. 3. Kemampuan <i>recovery</i> melalui proses <i>backup</i> dan <i>restore</i>. 4. Pengujian Sistem Informasi berupa uji kerentanan (<i>vulnerability testing</i>) dan uji beban (<i>stress test</i>) sebelum memasuki area <i>production</i> serta <i>vulnerability assesment</i> setelah memasuki area <i>production</i>. 5. Penyediaan replikasi di DRC. 	

6. Pemasangan SSL untuk domain *.kemenkeu.go.id.
7. Penyediaan fasilitas DC dan DRC serta infrastruktur keamanan informasi.
8. Pengujian fungsionalitas DC dan/atau DRC sesuai hasil *Business Impact Analysis* (BIA) terhadap Sistem Informasi dengan tingkat kritikalitas sangat kritis dan kritis.
9. Pusintek berhak melakukan penonaktifan Sistem Informasi apabila diperlukan berdasarkan hasil analisis audit.

B. Pengaktifan/Penonaktifan *Hosting* IaaS dan PaaS

Masa layanan penonaktifan diberikan sesuai kebutuhan Pengguna yang tercantum dalam formulir (maksimal 12 bulan). Setelah masa tersebut berakhir, Pusintek berhak menghapuskan server *hosting* setelah 3 bulan sejak masa berakhirnya layanan jika:

1. tidak mengajukan perpanjangan masa layanan untuk penonaktifan; atau
2. tidak mengajukan pengaktifan kembali.

C. Penghapusan *Hosting* IaaS dan PaaS

1. *Backup* aplikasi dan/atau *database* sebelum dilakukan penghapusan dalam bentuk folder, *file* aplikasi, dan/atau *file database* untuk *hosting* IaaS.
2. *Backup* konfigurasi untuk *hosting* PaaS.
3. Penghapusan server *hosting* dilakukan secara permanen.

D. Permintaan *Backup Hosting* IaaS

Backup dilakukan dalam bentuk folder, *file* aplikasi, dan/atau *file database*.

Keterkaitan Layanan

Layanan Penunjang :

- ✓ ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan
- ✓ ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi
- ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan

Layanan yang didukung :

- ✓ ITSM.6 Layanan Pengembangan Sistem Informasi

Komponen Layanan

1.1 *Hosting* IaaS

Hosting IaaS merupakan layanan *Hosting* Sistem Informasi dengan komponen yang disediakan meliputi:

- a. Nama subdomain pada domain [sub] kemenkeu.go.id atau sesuai dengan ketentuan mengenai pengembangan TIK dan manajemen organisasi TIK di lingkungan Kementerian Keuangan atau sesuai dengan kesepakatan.
- b. Koneksi intranet dan/atau internet termasuk penyediaan IP *address*.
- c. Sistem operasi: Windows Server 2019 dan Windows Server 2022, dan *open source* yaitu: Linux Centos 7, Linux Ubuntu 18 s.d *latest (stable)*, Linux Oracle 7 *latest*.
- d. Basis data: sesuai dengan ketentuan standar platform aplikasi dan basis data yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.

e. *Web server* : IIS, Apache, Java Base, Nginx.

1.2 *Hosting PaaS*

Hosting PaaS merupakan layanan *Hosting Sistem Informasi* untuk aplikasi berbasis *container* dengan komponen yang disediakan meliputi:

- a. Nama subdomain pada domain [sub] kemenkeu.go.id atau sesuai dengan ketentuan mengenai pengembangan TIK dan manajemen organisasi TIK di lingkungan Kementerian Keuangan atau sesuai dengan kesepakatan.
- b. Koneksi intranet dan/atau internet termasuk penyediaan IP *address*.
- c. Basis data: sesuai dengan ketentuan standar platform aplikasi dan basis data yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.
- d. *Container orchestrator* berbasis Kubernetes.

Persyaratan

A. *Hosting Sistem Informasi Production*

1. *Hosting IaaS*

- a. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.
- b. Formulir BIA.
- c. *Source code* aplikasi dan/atau basis data yang akan di *hosting* yang disimpan pada media *online storage* Kementerian Keuangan/media *online* lainnya yang dapat dijamin keamanannya.
- d. Profil Sistem Informasi, yang memuat informasi seperti deskripsi aplikasi, topologi aplikasi, dan lain-lain.
- e. Dokumen manual instalasi.
- f. Dokumen manual penggunaan aplikasi.
- g. Dokumen *User Acceptance Test (UAT)*.
- h. Dokumen skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi.
- i. Berita Acara Serah Terima (BAST) yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

2. *Hosting PaaS*

- a. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.
- b. Formulir BIA.
- c. *Docker image*.
- d. Dokumen *deployment* (modul konfigurasi aplikasi, topologi konfigurasi) yang disimpan pada media *online storage* Kementerian Keuangan/media *online* lainnya yang dapat dijamin keamanannya.
- e. Profil Sistem Informasi, yang memuat informasi seperti deskripsi aplikasi, topologi aplikasi, dan lain-lain.
- f. Dokumen manual instalasi.

<p>g. Dokumen manual penggunaan aplikasi.</p> <p>h. Dokumen UAT.</p> <p>i. Dokumen skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi.</p> <p>j. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>B. Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS dan PaaS)</p> <p>1. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</p> <p>2. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>C. Penghapusan <i>Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS dan PaaS)</p> <p>1. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.</p> <p>2. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>D. Permintaan <i>Backup Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS)</p> <p>Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</p>	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan:	Keandalan Layanan:
Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Ketersediaan layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi sebesar 99% per tahun yang mencakup ketersediaan platform aplikasi, server DC, dan server DRC.
Norma Waktu	
1.1 <i>Hosting</i> IaaS	
1.1.1 <i>Hosting</i> IaaS <i>Production</i> : 22 (dua puluh dua) hari kerja	
1.1.2 Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> IaaS: 10 (sepuluh) jam kerja	
1.1.3 Penghapusan <i>Hosting</i> IaaS: 7 (tujuh) hari kerja	
1.1.4 Permintaan <i>Backup Hosting</i> IaaS: 7 (tujuh) hari kerja	
1.2 <i>Hosting</i> PaaS	
1.2.1 <i>Hosting</i> PaaS <i>Production</i> : 16 (enam belas) hari kerja	
1.2.2 Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> PaaS: 10 (sepuluh) jam kerja	
1.2.3 Penghapusan <i>Hosting</i> PaaS: 7 (tujuh) hari kerja	
Dukungan	
Layanan:	
1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.	
2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.	
Fasilitas Pendukung TIK:	
Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.	

Keamanan:

1. Perlindungan jaringan dan server menggunakan *firewall*, IPS, antivirus, dan *update patch*.
2. Pelaksanaan *Vulnerability Assessment* secara berkala.

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat *email* atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

2. Layanan Server *Development*

ITSM.2 Layanan Server <i>Development</i>	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan infrastruktur <i>cloud services</i> untuk server <i>development</i> pada DC dan/atau DRC Kementerian Keuangan yang meliputi:</p> <p>2.1 Server <i>Development</i> IaaS</p> <p>2.2 Server <i>Development</i> PaaS</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan sistem operasi dan aplikasi didalam server <i>development</i>. 2. <i>Backup</i> data pada server <i>development</i>.
Spesifikasi Layanan	
<p>2.1 Server <i>Development</i> IaaS</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Server virtual. b. Prosesor sebanyak 2 <i>core</i>. c. Memori sebesar 4 GB. d. <i>Storage</i> sebesar 50 GB. e. Masa layanan diberikan sesuai kebutuhan Pengguna yang tercantum dalam formulir (maksimal 12 bulan). Setelah masa tersebut berakhir, Pusintek berhak menonaktifkan (<i>power off</i>) server <i>development</i> dan menghapus server <i>development</i> setelah 1 (satu) minggu sejak masa berakhirnya layanan atau setelah dikonfirmasi oleh Pusintek. f. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala. <p>2.2 Server <i>Development</i> PaaS</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Container orchestrator</i> berbasis Kubernetes. b. Masa layanan akses ke server <i>development</i> diberikan sesuai kebutuhan Pengguna. Pusintek berhak menghapus akses server <i>development</i> jika ditemukan penyalahgunaan hak akses. c. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala. 	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan. ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan. 	<p>Layanan yang didukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.6 Layanan Pengembangan Sistem Informasi.
Komponen Layanan	
<p>2.1 Server <i>Development</i> IaaS</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Server virtual: prosesor, memori, <i>storage</i>. 	

<ul style="list-style-type: none"> b. Sistem operasi: Windows Server 2019 dan Windows Server 2022, dan <i>open source</i> yaitu: Linux Centos 7, Linux Ubuntu 18 s.d <i>latest (stable)</i>, Linux Oracle 7 <i>latest</i>. c. 1 (satu) <i>virtual Network Interface Card</i> (vNIC). d. Koneksi intranet. e. Akun <i>developer</i> yang aktif selama masa layanan. 	
2.2 Server Development PaaS	
<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Container Orchestrator</i> berbasis Kubernetes. b. Basis data: sesuai dengan ketentuan standar platform aplikasi dan basis data yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan. c. Koneksi intranet. d. Akun <i>developer</i> yang aktif selama masa layanan. 	
Persyaratan	
2.1 Server Development IaaS	
<ul style="list-style-type: none"> a. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III. b. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi. 	
2.2 Server Development PaaS	
<ul style="list-style-type: none"> a. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III. b. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi. 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Ketersediaan <i>host</i> VM sebesar 97.5% per tahun.
Norma Waktu	
2.1 Server Development IaaS: 3 (tiga) hari kerja.	
2.2 Server Development PaaS: 2 (dua) hari kerja.	
Dukungan	
Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.	
Fasilitas Pendukung TIK: Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.	
Keamanan: Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i> , IPS, antivirus, dan <i>update patch</i> .	

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat *email* atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

3. Layanan Akses Fisik DC/DRC

ITSM.3 Layanan Akses Fisik DC/DRC	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan akses fisik ke DC maupun DRC Kementerian Keuangan yang meliputi:</p> <p>3.1 Permintaan Akses Fisik DC</p> <p>3.1.1 Permintaan Akses Fisik DC (Gd. Syafrudin Prawiranegara I)</p> <p>3.1.2 Permintaan Akses Fisik Smart DC (Gd. Bambang Subianto)</p> <p>3.2 Permintaan Akses Fisik DRC</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <p>Tidak ada.</p>
Spesifikasi Layanan	
Pendampingan oleh petugas teknis sesuai jangka waktu yang dibutuhkan dan/atau selama kegiatan berlangsung.	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang :	Layanan yang didukung :
Tidak ada.	Tidak ada.
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas teknis pendamping. 2. Perangkat keamanan informasi. 	
Persyaratan	
<p>Kelengkapan informasi yang berisi *):</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nama <i>Person in Charge</i> (PIC) Unit Pengguna. b) Daftar nama dan identitas pegawai dan/atau Pihak Ketiga**). c) Rencana kegiatan ***). d) Waktu pelaksanaan kegiatan. <p>*) Kelengkapan informasi di atas juga akan mengikuti ketentuan/peraturan daerah.</p> <p>**) Pihak Ketiga wajib didampingi oleh PIC Unit Pengguna terkait dalam hal kebutuhan akses fisik ke DC Kementerian Keuangan, dan dapat didampingi oleh PIC Unit Pengguna terkait dalam hal akses fisik ke DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>***) Rencana kegiatan yang dilaksanakan di <i>Smart DC</i> agar dilengkapi dengan tujuan ruangan pada <i>Smart DC</i>.</p>	

Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pegguna dapat mengajukan keluhan/reopen tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Tidak ada.
Norma Waktu	
<p>3.1. Permintaan Akses Fisik DC:</p> <p>3.1.1. Permintaan Akses Fisik DC (Gd. Syafrudin Prawiranegara I) Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan, dengan total norma waktu 6 (enam) jam kerja.</p> <p>3.1.2. Permintaan Akses Fisik <i>Smart</i> DC (Gd. Bambang Subianto) Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan, dengan total norma waktu 6 (enam) jam kerja.</p> <p>3.2. Permintaan Akses Fisik DRC: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan, dengan total norma waktu 6 (enam) jam kerja.</p>	
Dukungan	
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p> <p>Fasilitas Pendukung TIK: Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan: Keamanan fisik dan perangkat keamanan informasi.</p>	
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

4. Layanan Data Kementerian Keuangan

ITSM.4 Layanan Data Kementerian Keuangan	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan yang mendukung proses tata kelola data di lingkungan Kementerian Keuangan yang meliputi:</p> <p>4.1 Pertukaran Data Elektronik:</p> <p>4.1.1 Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik</p> <p>4.1.2 Permintaan Pertukaran Data Elektronik</p> <p>4.1.3 Perubahan Kamus Data</p> <p>4.1.4 Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik)</p> <p>4.2 Dashboard</p> <p>4.2.1 Permintaan Akses Layanan <i>Dashboard</i></p> <p>4.2.2 Permintaan Pengembangan <i>Dashboard</i></p> <p>4.2.3 Penghapusan <i>Dashboard</i></p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan jaminan validitas data. 2. Permintaan hak akses data di luar ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan. 3. Permintaan <i>backup</i> data yang disebabkan oleh Keadaan Kahar, kelalaian pengguna, atau Gangguan yang berdampak pada kehilangan atau kerusakan data. 4. Penyimpanan <i>backup dashboard</i> setelah <i>file backup</i> diserahkan kepada pengguna.
Spesifikasi Layanan	
<p>4.1 Pertukaran Data Elektronik</p> <p>4.1.1 Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik Penyediaan hak akses untuk pertukaran data elektronik.</p> <p>4.1.2 Permintaan Pertukaran Data Elektronik Penyediaan data sesuai permintaan.</p> <p>4.1.3 Perubahan Kamus Data</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pembukaan akses kepada Walidata Unit untuk mengubah kamus data pada Portal Katalog Data selama 5 (lima) hari kerja. b. Perubahan kamus data, baik kamus data induk dan/atau kamus data referensi melalui Portal Katalog Data Kemenkeu. c. Reviu kamus data yang telah diinput pada Portal Katalog Data Kemenkeu. <p>4.1.4 Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik) Penyediaan data yang bersumber dari data Kementerian/Lembaga (K/L) lain (Badan Publik).</p>	

4.2 Dashboard

4.2.1 Permintaan Akses Layanan *Dashboard*

Penyediaan akses layanan *Dashboard* meliputi:

- a. Penyediaan akses pengguna pada layanan dashboard berupa akun dan kata sandi sesuai dengan tipe *user*;
- b. Penyediaan akses *dashboard* (bagi pengguna yang telah memiliki akun dan kata sandi).

Adapun layanan *Dashboard* antara lain:

- a. data-dv.kemenkeu.go.id, dengan tipe *user* : *viewer*, *explorer*, atau *creator*.
- b. data-va.kemenkeu.go.id, dengan tipe *user* : *viewer*, *explorer*, atau *creator*.
- c. data-eis.kemenkeu.go.id (Dashboard EIS), dengan tipe *user* : *viewer*, *explorer*, atau *creator*.
- d. Data.kemenkeu.go.id/analytics, dengan tipe *user* : *open*, *modify*, atau *full access*.
- e. eis.kemenkeu.go.id (Portal EIS), dengan tipe *user* : eksekutif, sekretaris, sekretaris UE1 atau EU1.
- f. dashboard-da.kemenkeu.go.id, dengan tipe *user* : PIC.

4.2.2 Permintaan Pengembangan *Dashboard*

- a. Pendefinisian kebutuhan *dashboard* bersama-sama Unit Pengguna.
- b. Pengembangan *dashboard* yang terdiri dari:
 - 1) Kesepakatan *timeline* pengembangan *dashboard* dan ketersediaan data.
 - 2) Identifikasi kebutuhan *mockup dashboard* dan data *mart*.
 - 3) Koordinasi penyiapan data *mart*.
 - 4) Formulasi dan perancangan *dashboard*.
 - 5) Pembangunan *dashboard*.
 - 6) Pengujian hasil pembangunan *dashboard*.
- c. *Deployment dashboard*
- d. Laporan pengembangan *dashboard* (termasuk manual penggunaan *dashboard*).
- e. Pembangunan *dashboard* dengan platform Tableau dan Oracle *Business Intelligence Enterprise Edition* (OBIEE).
- f. Masa berlaku lisensi *tools* visualisasi Tableau adalah 31 Desember pada tahun berjalan, dan Pusintek berhak menonaktifkan hak akses untuk selanjutnya dihapuskan dalam hal pengguna tidak mengajukan perpanjangan akses layanan *dashboard* maksimal 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku habis.

4.2.3 Permintaan Penghapusan *Dashboard*

- a. *Backup dashboard* sebelum dilakukan penghapusan dalam bentuk *file*.

b. Penghapusan <i>dashboard</i> secara permanen.	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan	Layanan yang didukung : Tidak ada.
Komponen Layanan	
<p>4.1 Pertukaran Data Elektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Server aplikasi, sistem operasi: Windows, <i>web service</i>: Apache. b. Server basis data, sistem operasi: Windows Server. c. <i>Database Management System</i> (DBMS): Microsoft SQL Server 2019. d. Pemantauan dan <i>tuning</i> kinerja basis data: Observium dan <i>SQL Server Management Studio</i> (khusus admin). e. Server <i>Active Directory</i> (AD): Windows Server. f. Server <i>Domain Name Server</i> (DNS). g. Sistem <i>backup</i>. h. Perangkat keamanan: Antivirus, IPS, <i>Firewall</i>. <p>4.2 Dashboard</p> <p><i>Tools</i> visualisasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tools</i> visualisasi Tableau b. <i>Tools</i> visualisasi OBIEE 	
Persyaratan	
<p>4.1. Pertukaran Data Elektronik</p> <p>4.1.1 Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: Tidak ada.</p> <p>4.1.2 Permintaan Pertukaran Data Elektronik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Data telah tersedia pada sumber data unit Eselon I/non Eselon. b. Telah memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit berupa persetujuan akses yang dimuat dalam Nota Dinas dan/atau <i>email</i> dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit. <p>4.1.3 Perubahan Kamus Data: Tidak ada.</p> <p>4.1.4 Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unit yang memiliki perjanjian kerja sama Tidak ada. b. Unit yang belum memiliki perjanjian kerja sama dan/atau data yang diminta diluar data pada perjanjian kerja sama: 	

Surat Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik) oleh Pengguna Data yang ditujukan kepada Produsen Data dan/atau Wali Data Unit dengan tembusan Kepala Pusintek yang ditandatangani Pejabat setingkat minimal eselon II.

4.2 Dashboard

4.2.1 Permintaan Akses Layanan *Dashboard*:

- a. Sumber data *dashboard* tersedia dan Unit Pengguna memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit.
- b. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi (tipe *user Tableau Creator*).

4.2.2 Permintaan Pengembangan *Dashboard*:

- a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.
- b. Dokumen *user requirement* (kebutuhan *user*) pengembangan *dashboard*.
- c. Sumber data *dashboard* tersedia dan Unit Pengguna memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit.
- d. Formulir UAT yang telah ditandatangani setelah *dashboard* dikembangkan.

4.2.3 Permintaan Penghapusan *Dashboard*:

- a. Permintaan harus diajukan oleh pemilik proses bisnis/ pemilik *dashboard*.
- b. Surat permintaan dari pemilik proses bisnis/ pemilik *dashboard* yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.
- c. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

Garansi dan Keandalan Layanan

Garansi Layanan:

Pengguna dapat mengajukan keluhan/reopen tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.

Keandalan Layanan:

Ketersediaan layanan Data Kementerian Keuangan sebesar 99% per tahun yang mencakup ketersediaan server pertukaran data elektronik dan ketersediaan server layanan *dashboard*.

Norma Waktu

4.1. Pertukaran Data Elektronik

- 4.1.1 Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: 4 (empat) hari kerja.
- 4.1.2 Permintaan Pertukaran Data Elektronik : 5 (lima) hari kerja.
- 4.1.3 Perubahan Kamus Data: 10 (sepuluh) hari kerja.
- 4.1.4 Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik) : 7 (tujuh) hari kerja.

4.2. Dashboard

- 4.2.1 Permintaan Akses Layanan *Dashboard*: 15 (lima belas) hari kerja.
- 4.2.2 Permintaan Pengembangan *Dashboard*: 80 (delapan puluh) hari kerja.

4.2.3 Permintaan Penghapusan *Dashboard*: 9 (sembilan) hari kerja.

Dukungan

Layanan:

1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.
2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

Fasilitas Pendukung TIK:

Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.

Keamanan:

Perlindungan jaringan dan server menggunakan *firewall*, *IPS*, *antivirus*, dan *update patch*.

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat *email* atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

5. Layanan Infrastruktur Jaringan

ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan internet, intranet, dan akses <i>join domain</i> di lingkungan Kementerian Keuangan yang meliputi:</p> <p>5.1 Wide Area Network (WAN)</p> <p>5.1.1 Perancangan Interkoneksi Jaringan</p> <p>5.1.2 Pembukaan <i>Routing</i> Interkoneksi Jaringan</p> <p>5.2 Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p> <p>5.2.1 Asistensi Pembangunan/ Pengembangan LAN</p> <p>5.2.2 Pembangunan/Pengembangan LAN</p> <p>5.2.3 Penyediaan Kabel Jaringan/ UTP</p> <p>5.2.4 Penyediaan Alokasi Segmen IP</p> <p>5.2.5 Penyediaan Alokasi IP <i>Static</i></p> <p>5.3 Akses Internet</p> <p>5.3.1 Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu</p> <p>5.3.2 Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet</p> <p>5.4 Peningkatan Akses <i>Join Domain</i></p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan daya untuk peralatan jaringan yang ditempatkan di lokasi kantor Pengguna. 2. Pemantauan kinerja aplikasi yang dikelola Unit Pengguna melalui interkoneksi infrastruktur jaringan. 3. Penyediaan perangkat koneksi dari Simpul Jaringan Utama kantor Pengguna ke <i>user</i> yang ada di kantor Pengguna. 4. Pemantauan interkoneksi antara Simpul Jaringan Utama Pusintek ke Simpul Jaringan Distribusi pada kantor Pengguna. 5. Pemasangan dan konfigurasi yang tidak sesuai dengan kapasitas perangkat jaringan. 6. Penyediaan perangkat jaringan. 7. Penyediaan alokasi segmen IP diluar standar pengalamatan IP yang ditetapkan oleh Pusintek.
Spesifikasi Layanan	
<p>5.1 Wide Area Network (WAN)</p> <p>Layanan WAN merupakan layanan untuk kebutuhan perancangan dan pembukaan <i>routing</i> interkoneksi jaringan, untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Interkoneksi dari kantor Pusintek ke kantor vertikal. b. Interkoneksi antara Pusintek dengan kantor pusat di luar Komplek Kantor Pusat Kementerian Keuangan. c. Interkoneksi antara Pusintek dengan K/L lain (Badan Publik) yang bekerja sama dengan Kementerian Keuangan. <p>5.2 Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p>	

Layanan Pengembangan Infrastruktur LAN merupakan layanan untuk kebutuhan pembangunan dan/atau pengembangan jaringan LAN untuk area Komplek Kantor Pusat Kementerian Keuangan dan KPTIK BMN yang mencakup:

- a. Komplek Kantor Pusat Kementerian Keuangan:
 - 1) Asistensi pembangunan/pengembangan LAN.
 - 2) Pembangunan/pengembangan LAN sampai dengan *end user* untuk lingkungan Sekretariat Jenderal, Lapangan Banteng, Jalan Dr. Wahidin, dan rumah dinas.
 - 3) Penyediaan kabel jaringan/kabel UTP.
 - 4) Penyediaan alokasi segmen IP.
- b. KPTIK BMN yaitu:
 - 1) Asistensi dalam pembangunan/pengembangan LAN.
 - 2) Penyediaan kabel jaringan/kabel UTP sampai dengan *end user* untuk lingkungan Gedung Kekayaan Negara (GKN) dimana KPTIK BMN berlokasi.

5.3 Akses Internet

Layanan Akses Internet adalah layanan untuk kebutuhan:

- a. pembuatan/pengaktifan hak akses internet untuk akun tamu;
- b. peningkatan hak akses internet Unit Pengguna, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.

5.4 Peningkatan Akses *Join Domain*

Layanan akses *join domain* adalah layanan untuk pemberian/peningkatan hak akses untuk mengelola *join domain* di lingkungan Unit Pengguna.

Keterkaitan Layanan

Layanan Penunjang :

ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan

Layanan yang didukung :

- ✓ ITSM.1 Layanan *Hosting* Sistem Informasi
- ✓ ITSM.4 Layanan Data Kementerian Keuangan
- ✓ ITSM.13 Layanan *Video Conference*

Komponen Layanan

5.1 *Wide Area Network (WAN)*

- a. Perancangan integrasi interkoneksi infrastruktur jaringan.
- b. Pendampingan, konfigurasi, dan pengujian interkoneksi infrastruktur.
- c. Penyediaan perangkat pada Simpul Jaringan Utama Pusintek dan alokasi IP *address* untuk interkoneksi.

5.2 Pengembangan Infrastruktur *Local Area Network (LAN)*

- a. Perencanaan arsitektur LAN meliputi minimal:
 - 1) Desain topologi (gambar *layout*/titik jaringan).
 - 2) Kebutuhan kapasitas.

- 3) Kebutuhan ketersediaan.
- 4) Kebutuhan panjang kabel kurang dari < 95 m.
- b. Tenaga pendamping pemasangan dan konfigurasi LAN sampai dengan perapihannya.
- c. Pengalokasian IP *address*.
- d. Kapasitas koneksi LAN mulai 1 (satu) Gbps.
- e. Implementasi dan pengujian LAN yang baru terpasang.

5.3 Akses Internet

Penyediaan hak akses internet untuk tamu dan/atau Unit Pengguna sesuai dengan jangka waktu yang disetujui.

5.4 Peningkatan Akses Join Domain

Penyediaan akses terbatas pada server *Active Directory* untuk melakukan pemantauan status *join domain* pada Unit Pengguna.

Persyaratan

5.1 Wide Area Network (WAN)

5.1.1 Perancangan Interkoneksi Jaringan

- a. Kebutuhan spesifikasi teknis interkoneksi.
- b. Dokumen topologi jaringan pengguna (untuk layanan interkoneksi bagi Pengguna yang sudah memiliki LAN).
- c. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

5.1.2 Pembukaan *Routing* Interkoneksi Jaringan

- a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.
- b. Surat pernyataan penutupan *port Server Message Block* (SMB) dan *update* antivirus versi terbaru dari Pihak Ketiga.

5.2 Pengembangan Infrastruktur *Local Area Network* (LAN)

5.2.1 Asistensi Pengembangan LAN

Tidak ada.

5.2.2 Pembangunan/Pengembangan LAN

- a. Denah/*layout* ruangan.
- b. BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

5.2.3 Penyediaan Kabel Jaringan/UTP

Tidak ada.

Untuk penyediaan kabel jaringan/UTP di lingkungan KPTIK BMN, permintaan kabel jaringan/UTP untuk kebutuhan pengembangan jaringan dapat diajukan 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.

5.2.4 Penyediaan Alokasi Segmen IP

Tidak ada.

5.2.5 Penyediaan Alokasi IP *Static*

Tidak ada.	
5.3 Akses Internet	
5.3.1 Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu	
Tidak ada.	
5.3.2 Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet	
Tidak ada.	
5.4 Peningkatan Akses <i>Join Domain</i>	
Tidak ada.	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan:	Keandalan Layanan:
Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Ketersediaan WAN dan LAN sebesar 99% per tahun.
Norma Waktu	
5.1 Wide Area Network (WAN)	
5.1.1 Perancangan Interkoneksi Jaringan : 9 (sembilan) hari kerja	
5.1.2 Pembukaan Routing Interkoneksi Jaringan : 7 (tujuh) hari kerja	
5.2 Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN)	
5.2.1 Asistensi Pengembangan LAN : Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.	
5.2.2 Pembangunan/Pengembangan LAN : 10 (sepuluh) hari kerja	
5.2.3 Penyediaan Kabel Jaringan/UTP : 3 (tiga) hari kerja	
5.2.4 Penyediaan Alokasi Segmen IP : 3 (tiga) hari kerja	
5.2.5 Penyediaan Alokasi IP <i>Static</i> : 6 (enam) jam kerja	
5.3 Akses Internet	
5.3.1 Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu : 1 (satu) hari kerja	
5.3.2 Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet : 1 (satu) hari kerja	
5.4 Peningkatan Akses <i>Join Domain</i> : 1 (satu) hari kerja	
Dukungan	
Layanan:	
Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.	
Mekanisme Permintaan	
Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon III untuk sub layanan WAN dan Akses Internet dan	

minimal eselon IV untuk layanan lainnya pada kolom CC atasan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

6. Layanan Pengembangan Sistem Informasi

ITSM.6 Layanan Pengembangan Sistem Informasi	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan yang disediakan untuk pengembangan Sistem Informasi yang mencakup:</p> <p>6.1 Pembangunan Aplikasi dan Basis Data</p> <p>6.2 Pengembangan Aplikasi dan Basis Data</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan dan pengelolaan aplikasi dan basis data yang dilakukan oleh Pihak Ketiga diluar Pusintek. 2. Penyusunan SOP dan pengecekan integritas data. 3. Penyediaan tenaga pendamping apabila sistem informasi sudah beroperasi. 4. Pembiayaan kegiatan pendukung Pengembang Sistem Informasi. 5. Sosialisasi internal Unit Pengguna kepada Pengguna Sistem Informasi. 6. Permintaan keamanan informasi di luar yang disediakan Pusintek.
Spesifikasi Layanan	
Platform bahasa pemrograman dan basis data sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi ✓ ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi ✓ ITSM.10 Layanan Peningkatan Kompetensi TIK 	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Tidak ada.</p>
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendefinisian Sistem Informasi bersama-sama Unit Pengguna. 2. Pengembangan Sistem Informasi sesuai tahapan pada KMK 798/KMK.01/2019 yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan Sistem Informasi; b. Analisis Sistem Informasi; c. Perancangan Sistem Informasi; d. Implementasi Sistem Informasi; dan 	

<p>e. Pemeliharaan Sistem Informasi (perbaikan, penyesuaian, maupun penyempurnaan Sistem Informasi).</p> <p>3. Dokumentasi sistem;</p> <p>4. Tenaga teknis.</p>	
Persyaratan	
<p>6.1 Pembangunan Aplikasi dan Basis Data</p> <p>a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Pusintek.</p> <p>b. Dokumen <i>User Requirement</i> (kebutuhan <i>user</i>) sesuai dengan <i>template</i> yang bisa di unduh pada Portal Permintaan Layanan Pusintek.</p> <p>6.2 Pengembangan Aplikasi dan Basis Data</p> <p>a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Pusintek.</p> <p>b. Dokumen <i>User Requirement</i> (kebutuhan <i>user</i>) sesuai dengan <i>template</i> yang bisa di unduh pada Portal Permintaan Layanan Pusintek.</p>	
Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan:</p> <p>Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan:</p> <p>Persentase tingkat kesesuaian antara <i>user requirement</i> dengan Sistem Informasi yang dihasilkan sesuai kesepakatan sebesar 98%.</p>
Norma Waktu	
<p>6.1 Pembangunan Aplikasi dan Basis Data : 269 (dua ratus enam puluh sembilan) hari kerja</p> <p>6.2 Pengembangan Aplikasi dan Basis Data : 269 (dua ratus enam puluh sembilan) hari kerja</p>	
Dukungan	
<p>Layanan:</p> <p>Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p>	<p>Keamanan:</p> <p>Pemograman yang aman dalam pengembangan sistem informasi</p>
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

7. Layanan Uji Sistem Informasi

ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan yang disediakan untuk menguji kehandalan dan keamanan suatu Sistem Informasi dengan mendeteksi dan mempelajari kelemahan dari Sistem Informasi, meliputi :</p> <p>7.1 Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>)</p> <p>7.2 Uji Beban (<i>Stress Test</i>)</p> <p>7.3 <i>Vulnerability Assessment</i></p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian fungsional Sistem Informasi seperti UAT, <i>System Integration Test</i>, <i>User Interface Test</i>, dan lain-lain. 2. Validasi <i>logic</i> Sistem Informasi; 3. Uji Kerentanan dan Uji Beban untuk Sistem Informasi yang tidak ditempatkan pada area <i>Development</i> Kementerian Keuangan; 4. <i>Vulnerability assessment</i> untuk Sistem Informasi yang tidak ditempatkan pada area <i>production</i> Kementerian Keuangan; 5. Melakukan perbaikan Sistem Informasi berdasarkan hasil pengujian Sistem Informasi.
Spesifikasi Layanan	
<p>7.1 Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>)</p> <p>Pengujian ini diterapkan hanya pada aplikasi berbasis <i>web</i>. Komponen kelayakan yang diuji meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengujian kelayakan struktur folder atau <i>file website</i>; b. Pengujian validasi data; c. Pengujian autentikasi dan manajemen <i>session</i>; d. Pengujian input dan <i>error message</i>; e. Pengujian <i>database management system</i>; f. Pengujian lain-lain (penggunaan <i>framework</i> aplikasi dan penggunaan <i>email</i> kedinasan). <p>Suatu Sistem Informasi disebut layak dari segi uji kerentanan apabila pengujian pada semua komponen tersebut di atas dinyatakan lulus.</p> <p>7.2 Uji Beban (<i>Stress Test</i>)</p> <p>Pengujian ini diterapkan hanya pada aplikasi berbasis <i>web</i>. Komponen kelayakan yang diuji antara lain:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> a. Pengujian jumlah <i>concurrent user</i>; b. Pengujian <i>response time</i>. <p>Suatu Sistem Informasi disebut layak dari segi <i>stress test</i> apabila memenuhi standar kinerja sesuai formula yang sudah ditentukan.</p> <p>7.3 Vulnerability Assessment</p> <p>Pengujian <i>intrusive</i> dan <i>non-intrusive</i> meliputi pengujian pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sistem Operasi termasuk <i>web server</i>; b. DBMS; c. Perangkat jaringan. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak ada	Layanan yang didukung : <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi ✓ ITSM.6 Layanan Pengembangan Sistem Informasi ✓ ITSM.18 Layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i>
Komponen Layanan	
<p>7.1 Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>)</p> <p><i>Software</i> yang digunakan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Webinspect; b. Burp Suite; c. SQLMap. <p>7.2 Uji Beban (<i>Stress Test</i>)</p> <p><i>Software</i> yang digunakan adalah Jmeter.</p> <p>7.3 Vulnerability Assessment</p> <p><i>Software</i> yang digunakan adalah Nexpose.</p>	
Persyaratan	
<p>7.1 Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi dan/atau data yang akan diuji disimpan pada media <i>online storage</i> Kementerian Keuangan/media <i>online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya; b. Dokumen manual instalasi; c. Dokumen manual penggunaan aplikasi; d. Dokumen UAT. <p>7.2 .Uji Beban (<i>Stress Test</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi dan/atau data yang akan diuji disimpan pada media <i>online storage</i> Kementerian Keuangan/media <i>online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya; 	

<ul style="list-style-type: none"> b. Dokumen manual instalasi. c. Dokumen manual penggunaan aplikasi. d. Dokumen UAT. e. Laporan Lulus Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>). f. Informasi tambahan yaitu : <ul style="list-style-type: none"> 1) Estimasi maksimum jumlah pengguna per hari. 2) Jumlah jam efektif pengaksesan aplikasi per hari. 3) Estimasi lama <i>user</i> melakukan transaksi pada aplikasi. 4) Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi (minimal 3 (tiga) proses yang paling sering digunakan atau diakses). <p>7.3 Vulnerability Assessment: Tidak ada.</p>	
Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan: Tidak ada.</p>
Norma Waktu	
<p>7.1 Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>): 12 (dua belas) hari kerja. 7.2 Uji Beban (<i>Stress Test</i>): 10 (sepuluh) hari kerja. 7.3 Vulnerability Assessment: 10 (sepuluh) hari kerja.</p>	
Dukungan	
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p>	
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan alamat <i>email</i> atasan pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

8. Layanan Akun Kementerian Keuangan

ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Individual dan Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan untuk memberikan fasilitas akun kedinasan (individu, khusus, atau grup) dengan nama Domain Kemenkeu yang dimanfaatkan Pengguna untuk mengakses sistem TIK dan/atau <i>collaboration tools</i> di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup:</p> <p>8.1. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <p>8.1.1 Pembuatan Akun secara Individu 8.1.2 Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun)</p> <p>8.2. Perubahan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <p>8.3. Penonaktifan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <p>8.4. Reset Password Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <p>8.5. Reset Multifactor Authentication (MFA) Akun Collaboration Tools Merupakan proses reset atau pengaturan ulang MFA yang telah terdaftar di perangkat <i>mobile</i> untuk akun yang memiliki lisensi <i>collaboration tools</i></p> <p>8.6. Pengaktifan Akun Collaboration Tools Merupakan pengaktifan untuk akun yang telah memiliki lisensi <i>collaboration tools</i> namun mengalami pemblokiran</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan akun yang tidak sesuai dengan KMK Nomor 942/KMK.01/2019. 2. Permintaan kapasitas surat elektronik dan <i>bandwidth</i> di atas spesifikasi layanan yang ditentukan oleh Pusintek. 3. Permintaan akses di luar kemampuan perangkat <i>mobile</i> Pengguna. 4. Permintaan reset <i>password</i> yang diajukan secara kolektif. 5. Permintaan <i>backup</i> data yang disebabkan oleh Keadaan Kahar, kelalaian pengguna, atau Gangguan yang berdampak pada kehilangan atau kerusakan data. 6. Permintaan reset MFA dan pengaktifan akun <i>collaboration tools</i> untuk akun yang tidak memiliki lisensi. 7. Pemindahan lisensi pada akun <i>collaboration tools</i> dengan akun lain atau akun kedinasan lain selain domain Kemenkeu. 8. Kegagalan akses Sistem Informasi dengan Akun Kementerian Keuangan yang disebabkan oleh kelalaian Pengguna.
Spesifikasi Layanan	
A. Surat Elektronik:	
Bagi akun pegawai yang mendapatkan sewa lisensi <i>collaboration tools</i> , mencakup:	

1. *Email* dengan kapasitas penyimpanan 50GB
2. OneDrive dengan kapasitas penyimpanan 1TB
3. Teams
4. Sharepoint
5. Yammer

Bagi akun pegawai yang tidak mendapatkan lisensi *collaboration tools*, mencakup: *email* dengan kapasitas *mailbox* 3 GB dan kapasitas *attachment* maksimum 25 MB.

B. Akses Internet

Koneksi internet dan/atau intranet untuk DC dan DRC yang digunakan secara bersama di lingkungan Kementerian Keuangan.

- ✓ Pusintek berhak menonaktifkan/*disable* Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet pegawai jika status pegawai nonaktif (pensiun / meninggal / mengundurkan diri).
- ✓ Pusintek berhak melakukan audit secara berkala.
- ✓ Ketentuan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet dengan jenis Akun Khusus sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.

Keterkaitan Layanan

Layanan penunjang :

Tidak Ada

Layanan yang didukung :

- ✓ ITSM.4 Layanan Data Kementerian Keuangan
- ✓ ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan
- ✓ ITSM.16 Layanan *Broadcast Email* Kementerian Keuangan
- ✓ ITSM.17 Layanan Kemenkeu *Cloud Platform*
- ✓ ITSM.18 Layanan Kemenkeu *Service Bus*

Komponen Layanan

Komponen Surat Elektronik

1. Server AD (windows server).
2. Server DNS.
3. Server *mailbox*: .edb (exchange database), Hub Transport, exchange Microsoft 365.
4. Client Access Server (CAS): Outlook web access/browser.
5. Mobile access: autosync.
6. Scom 2012: *monitoring/health check email (alert)*.
7. *Backup* secara berkala.

<p>8. <i>Collaboration tools</i> Microsoft 365.</p> <p>Komponen Akses Internet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Server AD (windows server). 2. Router ASR: <i>load balancer</i>. 3. Proxy, Firewall, IPS. 	
Persyaratan	
<p>8.1. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <p>8.1.1 Pembuatan Akun secara Individu Tidak Ada</p> <p>8.1.2 Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun) Format Lampiran Akun Individu Secara Kolektif yang dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan Pusintek</p> <p>8.2. Perubahan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet Tidak ada.</p> <p>8.3. Penonaktifan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet Data Dukung penonaktifan seperti SK pensiun, Surat Kematian, Surat Pengunduran diri, dan lain-lain.</p> <p>8.4. Reset Password Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet Tidak ada.</p> <p>8.5. Reset <i>Multifactor Authentication (MFA)</i> Akun <i>Collaboration Tools</i> Akun domain Kemenkeu yang memiliki lisensi <i>collaboration tools</i>.</p> <p>8.6. Pengaktifan Akun <i>Collaboration Tools</i> Akun domain Kemenkeu yang memiliki lisensi <i>collaboration tools</i>.</p>	
Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan:</p> <p>Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan koneksi internet <i>user</i> sebesar 99% per tahun. 2. Dukungan penuh selama masa sewa lisensi <i>collaboration tools</i>
Norma Waktu	
<p>8.1. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet:</p> <p>8.1.1 Pembuatan Akun secara Individu: 2 (dua) hari kerja</p> <p>8.1.2 Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun): 5 (lima) hari kerja</p> <p>8.2. Perubahan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 4 (empat) jam kerja</p> <p>8.3. Penonaktifan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 1 (satu) hari kerja</p> <p>8.4. Reset <i>Password</i> Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 4 (empat) jam kerja</p> <p>8.5. Reset <i>Multifactor Authentication (MFA)</i> Akun <i>Collaboration Tools</i>: 1 (satu) hari kerja</p>	

8.6. Pengaktifan Akun *Collaboration Tools*: 1 (satu) hari kerja

Dukungan

Layanan:

1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.
2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

Fasilitas Pendukung TIK:

Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.

Keamanan:

Perlindungan jaringan dan server menggunakan *firewall*, *IPS*, *antivirus*, dan *update patch*.

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat *email* atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC kecuali untuk permintaan Reset *Password* Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

9. Layanan Perangkat Lunak

ITSM.9 Layanan Perangkat Lunak	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Individual	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan dan/atau instalasi perangkat lunak berlisensi milik Kementerian Keuangan yang dikelola oleh Pusintek pada perangkat Pengguna yang berupa desktop/<i>laptop</i>.</p> <p>9.1 Penyediaan Perangkat Lunak</p> <p>9.2 Instalasi Perangkat Lunak</p> <p>9.3 Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konfigurasi dan instalasi desktop/<i>laptop</i> untuk penggunaan yang tidak sesuai dengan kapasitas perangkat dan/atau di luar kedinasan. 2. Instalasi desktop/<i>laptop</i> bukan milik Kementerian Keuangan. 3. Perangkat lunak berlisensi yang tidak dimiliki oleh Pusintek/Kementerian Keuangan. 4. Penggunaan perangkat lunak berlisensi bukan untuk keperluan dinas. 5. Pengamanan desktop/<i>laptop</i>.
Spesifikasi Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan perangkat lunak berlisensi: Antivirus. 2. Instalasi perangkat lunak berlisensi: Semua perangkat lunak <i>end user</i> berlisensi untuk tujuan kedinasan. 3. Penyediaan dan instalasi perangkat lunak: Penyediaan dan pendampingan/bimbingan instalasi Antivirus. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang :	Layanan yang didukung :
Tidak Ada	Tidak ada
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat lunak Antivirus: McAfee atau sesuai ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan. 2. Pendampingan/bimbingan/panduan instalasi. 	
Persyaratan	
<p>9.1 Penyediaan Perangkat Lunak</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Individu BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi. b. Kolektif 	

- 1) Lampiran Informasi *Serial Number* dan kode BMN perangkat desktop/*laptop*.
- 2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

9.2 Instalasi Perangkat Lunak

a. Individu

- 1) Perangkat lunak *end user* yang akan di *install*.
- 2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

b. Kolektif (lebih dari 4 perangkat)

- 1) Perangkat lunak *end user* yang akan di *install*.
- 2) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat desktop/*laptop*.
- 3) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

9.3 Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak

a. Individu

BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

b. Kolektif (lebih dari 4 perangkat)

- 1) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat desktop/*laptop*.
- 2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.

Garansi dan Keandalan Layanan

Garansi Layanan:

Pengguna dapat mengajukan keluhan/*reopen* tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.

Keandalan Layanan:

1. Ketersediaan perangkat lunak berlisensi sebesar 98%.
2. Persentase tingkat penyelesaian instalasi sebesar 98%.

Norma Waktu

Kantor Pusat/Kantor daerah di wilayah cakupan area tanggung jawab KPTIK BMN dan PDD:

1. Penyediaan Perangkat Lunak: 4 (empat) jam kerja.

2. Instalasi Perangkat Lunak:

- a) 1 s.d 4 perangkat: 1 (satu) hari kerja.
- b) 5 s.d 8 perangkat: 2 (dua) hari kerja.
- c) 9 s.d 12 perangkat: 3 (tiga) hari kerja.
- d) 13 s.d 16 perangkat: 4 (empat) hari kerja.
- e) 17 s.d 20 perangkat: 5 (lima) hari kerja.

3. Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak:

- a) 1 s.d 4 perangkat: 1 (satu) hari kerja.
- b) 5 s.d 8 perangkat: 2 (dua) hari kerja.
- c) 9 s.d 12 perangkat: 3 (tiga) hari kerja.
- d) 13 s.d 16 perangkat: 4 (empat) hari kerja.
- e) 17 s.d 20 perangkat: 5 (lima) hari kerja.

Dukungan
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p>
Mekanisme Permintaan
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

10. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK

ITSM.10 Layanan Peningkatan Kompetensi TIK	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini adalah layanan dukungan dalam rangka meningkatkan kompetensi di bidang TIK yang mencakup penyediaan narasumber Bidang TIK.	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan materi dalam bentuk <i>hardcopy</i> untuk peserta. 2. Pemberian sertifikat profesional. 3. Permintaan di luar ketersediaan kompetensi tenaga ahli Pusintek/KPTIK BMN/PDD.
Spesifikasi Layanan	
<p>Layanan ini menyediakan jasa tenaga ahli yang merupakan pejabat/pegawai dari Pusintek/KPTIK BMN/PDD sebagai narasumber bidang TIK pada kegiatan pelatihan, rapat, <i>Focus Group Discussion</i>, dan kegiatan sejenis untuk pembahasan yang mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pusintek: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>IT Governance</i>/Tata Kelola TIK/Kebijakan TIK. b. Jaringan. c. <i>Programming</i>. d. <i>Database</i>. e. <i>Data Center</i> (DC). f. <i>IT Security</i>. g. Infrastruktur TIK. h. <i>IT Support</i>. 2. KPTIK BMN/PDD <ol style="list-style-type: none"> a. Jaringan. b. Infrastruktur TIK. c. <i>IT Security</i>. d. <i>IT Support</i>. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak ada	Layanan yang didukung : Tidak ada
Komponen Layanan	
1. Tenaga ahli yang berkompeten.	

2. Materi dalam bentuk <i>softcopy</i> yang dapat diakses melalui <i>online storage</i> Kementerian Keuangan/media <i>online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya.	
Persyaratan	
Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIK BMN dan diajukan minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan.	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Persentase kompetensi tenaga teknis yang tersedia sebesar 98%.
Norma Waktu	
3 (tiga) hari kerja	
Dukungan	
Layanan: Dukungan petugas teknis pada saat pelaksanaan kegiatan	Keamanan: -
Mekanisme Permintaan	
Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan..	
Pelaksanaan:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

11. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus

ITSM.11 Layanan Dukungan Kegiatan Khusus	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan dukungan kegiatan khusus adalah layanan untuk mendukung kegiatan khusus kedinasan yang memerlukan fasilitas TIK antara lain namun tidak terbatas pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perayaan hari keuangan. Pameran/eksibisi. Rapat dinas. <i>Live streaming</i>. <p>Layanan ini wajib didampingi oleh PIC Unit TIK pemohon pada saat di lokasi kegiatan (<i>setting</i> perangkat, konfigurasi, dan sebagainya). Layanan ini disarankan didukung dengan koneksi <i>fixed line</i> untuk menjaga kualitas layanan.</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penyediaan transportasi dan akomodasi. Penyediaan dan penentuan lokasi. Penyediaan perangkat keras, perangkat lunak, dan perangkat jaringan di luar kemampuan Pusintek/KPTIK BMN/PDD. Penyediaan perangkat <i>end user</i> (desktop dan/atau <i>laptop</i>) dan perangkat non-TIK (layar, kabel <i>power</i>, VGA, HDMI). Kegiatan khusus diluar kedinasan.
Spesifikasi Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> Koneksi internet dan/atau intranet. Instalasi perangkat jaringan. Pendampingan dan/atau pemantauan pelaksanaan kegiatan oleh PIC Teknis sesuai kebutuhan, seperti pendampingan pelaksanaan <i>audio/video conference</i>. 	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan ✓ ITSM.13 Layanan <i>Video Conference</i> 	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Tidak ada</p>
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> Infrastruktur TIK untuk mendukung kegiatan khusus. Instalasi infrastruktur TIK pendukung seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan. Pengelolaan/pemantauan infrastruktur TIK. Petugas teknis instalasi/konfigurasi dan petugas teknis <i>On-Site Support</i>. 	

5. Pejabat Eselon III atau Eselon IV, khusus untuk kegiatan Menteri, Wakil Menteri atau Pejabat Eselon I.	
Persyaratan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIK BMN yang ditandatangani Pejabat minimal setingkat Eselon II/Kepala Satker. 2. Permintaan layanan yang diajukan oleh Un memperhatikan lokasi pelaksanaan kegiatan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk lokasi kegiatan di sekitar kantor Pusintek/KPTIK BMN minimal 5 hari kerja sebelum waktu kegiatan. b. Untuk lokasi kegiatan di luar kantor Pusintek/KPTIK BMN minimal 10 hari kerja sebelum waktu kegiatan. 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Kerusakan perangkat pendukung maksimal 2 kali/perangkat/ kegiatan.
Norma Waktu	
Layanan dukungan khusus: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.	
Dukungan	
Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.	
Keamanan: Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i> , IPS, antivirus, dan <i>update patch</i> .	
Mekanisme Permintaan	
Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.	
Pelaksanaan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

12. Layanan Dukungan Pimpinan

ITSM.12 Layanan Dukungan Pimpinan	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Individual	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan yang disediakan untuk mendukung kegiatan pimpinan di lingkungan Kementerian Keuangan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">Untuk kantor pusat: Menteri, Wakil Menteri, Staf Ahli Menteri, Staf Khusus Menteri, Pejabat Eselon I di lingkungan Lapangan Banteng, dan Kepala Pusintek.Untuk kantor daerah di area tanggung jawab KPTIK BMN dan PDD mencakup namun tidak terbatas pada: Kepala Perwakilan, Kepala Kanwil, dan Kepala Kantor di lingkungan GKN dimana KPTIK BMN berlokasi. <p>Layanan ini mencakup:</p> <p>12.1 Permintaan Layanan Dukungan Pimpinan Perangkat TIK</p> <p>12.2 Dukungan <i>On Site</i> Secara Berkala Termasuk Melakukan <i>Preventive Maintenance</i></p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none">Penanganan untuk perangkat TIK yang tidak berhubungan dengan kedinasan.Perbaikan untuk perangkat TIK milik pribadi.Angka 1 dan 2 tidak berlaku untuk Menteri Keuangan, Wakil Menteri Keuangan, dan Sekretaris Jenderal.Dukungan <i>on site</i> secara berkala untuk Pejabat Eselon I diluar lingkup Sekretariat Jenderal.
Spesifikasi Layanan	
<p>Cakupan kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none">Monitoring jaringan.<i>Visit</i> ke lokasi Pimpinan sesuai kebutuhan.<i>Troubleshooting</i> perangkat TIK Pimpinan. <p>Untuk kantor pusat:</p> <ol style="list-style-type: none">Menteri Keuangan.Wakil Menteri Keuangan.Staf Ahli Menteri Keuangan.Staf Khusus Menteri Keuangan.	

5. Pejabat Eselon I di lingkungan Kantor Pusat Lapangan Banteng.	
Untuk kantor daerah di wilayah cakupan area tanggung jawab KPTIK BMN dan PDD:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Perwakilan. 2. Kepala Kanwil. 3. Kepala Kantor. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak ada.	Layanan yang didukung : <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.11 Layanan Dukungan Kegiatan Khusus ✓ ITSM.13 Layanan <i>Video Conference</i>
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga teknis <i>on site</i> secara berkala, termasuk melakukan <i>preventive maintenance</i> (untuk Menteri, Wakil Menteri, Staf Ahli Menteri, Staf Khusus Menteri, dan Sekretaris Jenderal). 2. Instalasi, konfigurasi, dan penanganan masalah perangkat TIK yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Perangkat desktop dan/atau <i>laptop</i>. b. Perangkat komunikasi bergerak termasuk penyediaan akses melalui perangkat <i>mobile</i>, termasuk layanan <i>enterprise</i>. c. Perangkat komunikasi TIK lainnya. 3. Lokasi pemenuhan layanan diutamakan pada: <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Kerja. b. Rumah Dinas. 	
Persyaratan	
12.1 Permintaan Layanan Dukungan Pimpinan Perangkat TIK Tidak ada.	
12.2 Dukungan <i>On Site</i> Secara Berkala Termasuk Melakukan <i>Preventive Maintenance</i> Tidak ada.	
Garansi Layanan	
Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	
Norma Waktu	
12.1 Permintaan Layanan Dukungan Pimpinan Perangkat TIK: 1 (satu) hari kerja	
12.2 Dukungan <i>On Site</i> Secara Berkala Termasuk Melakukan <i>Preventive Maintenance</i>: 1 (satu) hari kerja	

Dukungan	
Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.	Keamanan: Kerahasiaan data dan informasi.
Mekanisme Permintaan	
Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.	
Pelaksanaan:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

13. Layanan Video Conference

ITSM.13 Layanan Video Conference	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini adalah layanan penyediaan <i>room virtual</i> untuk komunikasi jarak jauh dalam rangka mendukung fungsi koordinasi di lingkungan Kementerian Keuangan baik internal maupun eksternal, yang meliputi: 13.1 Pembuatan Room Video Conference 13.2 Permintaan Rekaman Video Conference	Layanan ini tidak mencakup: Penyediaan <i>room virtual</i> kapasitas kecil: a. untuk keperluan rapat dengan eksternal di bawah 500 peserta, dan/atau b. untuk keperluan rapat internal Kemenkeu di bawah 1000 peserta.
Spesifikasi Layanan	
Zoom <i>large meeting</i> atau <i>webinar</i>	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : ✓ ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan	Layanan yang didukung : ✓ ITSM.11 Layanan Dukungan Khusus
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Room video conference</i>. 2. Rekaman <i>video conference</i>. 3. <i>Hostkey</i> 	
Persyaratan	
13.1 Pembuatan Room Video Conference: <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan diajukan minimal 1 hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan. b. Rapat eksternal ha 13.2 Permintaan Rekaman Video Conference: Tidak ada	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Kerusakan infrastruktur <i>video conference</i> tidak ada batasan maksimal.
Norma Waktu	
13.1 Pembuatan Room Video Conference: 2 (dua) hari kerja	
13.2 Permintaan Rekaman Video Conference: 2 (dua) hari kerja	

Dukungan
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p> <p>Keamanan: Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>IPS</i>, <i>antivirus</i>, dan <i>update patch</i>.</p>
Mekanisme Permintaan
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan. Permintaan juga dapat diajukan melalui aplikasi Satu Kemenkeu modul manajemen rapat.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

14. Layanan Sertifikat Elektronik Individu

ITSM.14 Layanan Sertifikat Elektronik Individu	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Individual	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan untuk kepemilikan sertifikat digital individu sebagai identitas elektronik berbentuk tanda tangan elektronik yang mencakup:</p> <p>14.1 Pendaftaran Sertifikat Elektronik</p> <p>14.2 Permintaan <i>Link</i> Aktivasi/Reset <i>Passphrase</i>/PIN dan/atau Reset <i>Password</i></p> <p>14.3 Perubahan Data Identitas</p> <p>14.4 Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik</p> <p>14.5 Penonaktifan Sertifikat Elektronik</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <p>Permintaan layanan yang dilakukan secara kolektif.</p>
Spesifikasi Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE) adalah BSSN. 2. Masa berlaku Sertifikat Elektronik Individu adalah 1 (satu) tahun sejak sertifikat diterbitkan. 3. Pendaftaran Sertifikat Elektronik, Pengguna akan menerima notifikasi berupa <i>email</i> registrasi, <i>link</i> aktivasi, <i>link</i> set <i>passphrase</i>/PIN, dan notifikasi penerbitan. 4. Permintaan <i>Link</i> Aktivasi/ Reset <i>Passphrase</i>/PIN dan/atau Reset <i>Password</i>, Pengguna akan menerima notifikasi <i>link</i> untuk aktivasi, reset <i>passphrase</i>/PIN dan/atau <i>link</i> reset <i>password</i>. 5. Perubahan Data Identitas meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Nama 2) Perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK); 3) Perubahan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil (NIP); 4) <i>Email</i>; 5) Unit Kerja. <p>Pengguna akan menerima notifikasi informasi pencabutan, <i>link</i> persetujuan perubahan data, <i>link</i> reset <i>passphrase</i>/PIN, dan/atau notifikasi penerbitan.</p> 6. Perpanjangan masa aktif Sertifikat Elektronik, Pengguna akan menerima notifikasi berupa <i>link</i> persetujuan perubahan data dan/atau <i>link</i> reset <i>passphrase</i>/PIN. 	

7. Penonaktifan Sertifikasi Elektronik, maka Pengguna tidak dapat memanfaatkan Sertifikat Elektronik yang dimiliki dan statusnya non aktif/ <i>revoke</i> .	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan	Layanan yang didukung : Tidak Ada
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem HRIS. 2. Aplikasi Manajemen Sertifikat Elektronik. 3. Perangkat keamanan informasi. 	
Persyaratan	
<p>14.1 Pendaftaran Sertifikat Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Scan</i> KTP 2. Harus menggunakan <i>email</i> kedinasan 3. Surat Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh pejabat setingkat minimal eselon II atau Kepala Satuan Kerja. <p>14.2 Permintaan Link Aktivasi/Reset Passphrase/PIN dan/atau Reset Password Tidak ada.</p> <p>14.3 Perubahan Data Identitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Scan</i> KTP 2. Surat Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh pejabat setingkat minimal eselon II atau Kepala Satuan Kerja. <p>14.4 Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik Tidak ada.</p> <p>14.5 Penonaktifan Sertifikat Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan harus dilakukan oleh UP SDM/Unit Pengelola Kepegawaian masing-masing. 2. Data Dukung penonaktifan seperti SK pensiun, Surat Kematian, Surat Pengunduran diri, dan lain-lain. 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Tidak Ada.

Norma Waktu
<p>14.1 Pendaftaran Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>14.2 Permintaan <i>Link</i> Aktivasi/Reset <i>Passphrase</i>/PIN dan/atau Reset <i>Password</i>: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>14.3 Perubahan Data Identitas: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>14.4 Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>14.5 Penonaktifan Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja</p>
Dukungan
<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan. 2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK. <p>Fasilitas Pendukung TIK:</p> <p>Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan:</p> <p>Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>IPS</i>, <i>antivirus</i>, dan <i>update patch</i>.</p>
Mekanisme Permintaan
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

15. Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi

ITSM.15 Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini adalah layanan untuk menginterkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dari PSrE dengan Sistem Informasi Unit Pengguna.	Layanan ini tidak mencakup: Pengembangan/ <i>update/troubleshoot</i> aplikasi agar dapat menggunakan Sertifikat Elektronik.
Spesifikasi Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. PSrE yang didukung adalah PsrE BSSN. 2. Pemberian hak akses Sistem Informasi ke <i>e-sign client</i>. 3. Pengecekan kompatibilitas Sistem Informasi Unit Pengguna dengan Sistem Sertifikat Elektronik. 4. Pengujian Sistem Informasi berupa <i>user acceptance test</i> (UAT) yang dilakukan oleh Pusintek, Unit Pengguna dan PsrE BSSN setelah status akses: "TRUE". 5. Layanan dinyatakan telah dipenuhi terhitung setelah proses UAT selesai. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : ✓ ITSM.14 Layanan Sertifikat Elektronik Individu	Layanan yang didukung : Tidak Ada
Komponen Layanan	
Sertifikat Elektronik: <ol style="list-style-type: none"> 1. Akun aplikasi pengelolaan Sertifikat Elektronik. 2. Perangkat keamanan informasi. 	
Persyaratan	
Kelengkapan informasi yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Aplikasi. 2. IP Aplikasi yang menggunakan (bisa lebih dari satu). 3. <i>Hostname</i> 4. Jumlah dokumen bertandatangan digital yang dihasilkan dalam rentang waktu mingguan, bulanan, atau tahunan. 5. Informasi mengenai karakteristik layanan yang menggunakan sertifikat elektronik, misal kinerja <i>Transaction per Second</i> (TPS), dan cakupan Pengguna yang akan memanfaatkan sertifikat elektronik. 	

<p>6. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek dengan melampirkan Surat Persetujuan dari Unit TIK masing-masing Unit Pengguna.</p> <p>7. <i>Template</i> luaran dokumen yang akan ditanda tangani secara elektronik, dengan wajib menyertakan kalimat pada <i>footer</i> dokumen sebagai berikut: "Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman [alamat aplikasi masing-masing] atau unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF".</p>	
Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan: Tidak Ada.</p>
Norma Waktu	
10 (sepuluh) hari kerja	
Dukungan	
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p> <p>Fasilitas Pendukung TIK: Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan: Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>IPS</i>, <i>antivirus</i>, dan <i>update patch</i>.</p>	
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

16. Layanan *Broadcast Email* Kementerian Keuangan

ITSM.16 Layanan <i>Broadcast Email</i> Kementerian Keuangan	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini adalah layanan <i>broadcast email</i> (<i>one to many</i>) melalui akun <i>email</i> "No Reply <i>Service Desk</i> " ke akun <i>email</i> kedinasan seluruh pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan.	Layanan ini tidak mencakup: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan <i>broadcast email</i> untuk akun diluar akun <i>email</i> kedinasan di lingkungan Kementerian Keuangan. 2. Penyusunan atau perubahan isi konsep <i>broadcast</i>. 3. Permintaan <i>broadcast email</i> yang tidak berhubungan dengan informasi di lingkungan Kementerian Keuangan. 4. Permintaan <i>broadcast email</i> yang hanya mencakup regional tertentu. 5. Permintaan <i>broadcast email</i> yang hanya diperuntukkan bagi pegawai unit tertentu.
Spesifikasi Layanan	
Kapasitas <i>attachment</i> maksimum 25 MB.	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan	Layanan yang didukung : Tidak Ada
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Server <i>Active Directory</i> (AD): Windows Server. 2. Server DNS. 3. Server <i>mailbox</i>: .edb (<i>exchange database</i>), <i>hub transport</i>, exchange Microsoft 365. 4. <i>Client Access Server</i> (CAS): Outlook <i>web access/browser</i>. 5. <i>Mobile access</i>: <i>autosync</i>. 6. <i>Antispam</i>: MS. EDGE Server. 7. Server SMTP <i>inbound</i>. 8. Server SMTP <i>outbond</i>. 9. SCOM 2012: <i>monitoring/health check email (alert)</i>. 	
Persyaratan	
Waktu pengajuan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum waktu pengiriman <i>email broadcast</i> .	

Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan:</p> <p>Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan:</p> <p>Tidak Ada.</p>
Norma Waktu	
1 (satu) hari kerja	
Dukungan	
<p>Layanan:</p> <p>Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.</p> <p>Fasilitas Pendukung TIK:</p> <p>Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan:</p> <p>Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>IPS</i>, <i>antivirus</i>, dan <i>update patch</i>.</p>	
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

17. Layanan Kemenkeu *Cloud Platform*

ITSM.17 Layanan Kemenkeu <i>Cloud Platform</i>	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Kemenkeu <i>Cloud Platform</i> (KCP) merupakan platform standar yang mencakup siklus pengembangan, pola pengelolaan, pola integrasi dan pola kolaborasi/koordinasi antar tim <i>development</i>, <i>testing</i>, dan <i>operation</i> di lingkungan Kementerian Keuangan. Ruang lingkup layanan ini mencakup:</p> <p>17.1 Pengelolaan Akses <i>Tools Devops Service</i></p> <p>17.1.1 Penambahan Akses <i>Devops Service</i></p> <p>17.1.2 Penghapusan Akses <i>Devops Service</i></p> <p>17.2 Self Service KCP</p> <p><i>Self service</i> KCP merupakan portal yang dapat digunakan oleh pengguna layanan secara mandiri untuk mendapatkan berbagai layanan berbasis <i>cloud</i>. Portal KCP dapat diakses pada alamat kcp.kemenkeu.go.id.</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan dari Pengguna yang tidak memiliki akun <i>email</i> Kemenkeu; 2. Permintaan akses ke salah satu <i>project</i> diluar milik unit pemohon; 3. Pembuatan <i>Continuous Integration Continuous Deployment</i> (CICD) atau <i>pipeline</i> pada masing-masing <i>project</i> aplikasi; 4. Permintaan <i>server Virtual Machine</i> (VM) yang diajukan tanpa memiliki kuota pada portal KCP; 5. Permintaan pengelolaan (penambahan/penghapusan) akses akun pada portal KCP; 6. Pengelolaan sistem operasi dan aplikasi di dalam <i>server VM</i>; 7. Backup data pada <i>server VM</i>.
Spesifikasi Layanan	
<p>17.1 Pengelolaan Akses <i>Tools Devops Service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan <i>Project Management</i> yaitu tambah dan hapus <i>project</i>, tambah dan hapus akses <i>team developer</i>. 2. Pengelolaan <i>Team Management</i> yaitu membuat dan mengatur <i>Backlog</i>, <i>Boards</i>, <i>Task Boards</i> dan <i>Queries</i>. 3. Pengelolaan <i>Code Repository</i> dan <i>Version Control</i>. 4. Pengelolaan CICD atau <i>pipeline</i>. <p>17.2 Self Service KCP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Server IaaS dengan detail berikut: 	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Spesifikasi mengikuti kelas layanan yang tersedia pada portal KCP dan selama kuota Unit Pengguna masih tersedia; 2. Koneksi intranet dan/atau internet; 3. Masa layanan yang diberikan untuk server <i>development</i> IaaS adalah 90 hari (3 bulan). Apabila dibutuhkan, pemohon dapat melakukan perpanjangan per tiga bulan hingga maksimal 2 tahun. Setelah masa layanan berakhir, Pusintek berhak menghapus server <i>development</i> dalam waktu 1 (satu) minggu sejak masa berakhirnya layanan; 4. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala. <p>2) Server PaaS dengan detail sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan <i>namespace</i> pada <i>Container Orchestrator</i> berbasis Kubernetes; 2. Koneksi intranet; 3. Masa layanan akses ke server <i>development</i> PaaS diberikan sesuai kebutuhan Pengguna. Pusintek berhak menghapus akses server jika ditemukan penyalahgunaan hak akses; 4. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala. 	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan 	<p>Layanan yang didukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi ✓ ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi
Komponen Layanan	
<p>17.1 Pengelolaan Akses <i>Tools Devops Service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Server aplikasi: OS Windows Server. 2. Server basis data: SQL Server. 3. Pemantauan dan <i>tuning</i> kinerja: PRTG. 4. Server AD 5. Server DNS. 6. Perangkat keamanan : Antivirus, IPS, IDS, <i>Firewall</i>. 7. Koneksi Internet. <p>17.2 Self Service KCP</p> <p>1) Server IaaS dengan detail berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Server <i>virtual</i>; 2. Sistem Operasi: Windows Server 2019 dan <i>open source</i> yaitu: Linux Redhat 9, Linux Ubuntu 22; 3. 1 (satu) virtual <i>Network Interface Card</i> (vNIC); 4. Koneksi intranet dan/atau internet; 	

<p>5. Basis data: sesuai dengan ketentuan standar platform aplikasi dan basis data yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan.</p> <p>2) Server PaaS dengan detail berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Container Orchestrator</i> berbasis Kubernetes; 2. Koneksi intranet. 	
Persyaratan	
17.1 Pengelolaan Akses <i>Tools Devops Service</i>	
<p>Penambahan dan Penghapusan Akses <i>Devops Service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III. b. Memiliki akun <i>email</i> Kemenkeu. c. Pengguna layanan terbatas hanya untuk unit TIK di lingkungan Kemenkeu. 	
17.2 Self Service KCP	
<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki akun <i>email</i> Kemenkeu; b. Memiliki akses ke Portal KCP; c. Informasi telah dilaksanakan Uji Kerentanan untuk permintaan DNS pada layanan KCP di area <i>production</i>; d. Pengguna layanan terbatas hanya untuk Unit TIK Eselon I, Non Eselon, dan Badan Layanan Umum/<i>Special Mission Vehicle</i> yang sudah memiliki kuota pada portal KCP. 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan:	Keandalan Layanan:
Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan <i>devops service</i> sebesar 99% pertahun 2. Ketersediaan portal KCP sebesar 99% per tahun
Norma Waktu	
17.1 Pengelolaan Akses <i>Tools Devops Service</i>	
<p>17.1.1 Penambahan Akses <i>Devops Service</i> : 2 (dua) hari kerja.</p> <p>17.1.2 Penghapusan Akses <i>Devops Service</i> : 2 (dua) hari kerja.</p>	
17.2 Self Service KCP: seluruh permintaan dilakukan secara mandiri/otomatis pada Portal KCP. Proses persetujuan atau approval dipenuhi maksimal 3 (tiga) hari kerja.	
Dukungan	
Layanan:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan. 	

2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

Fasilitas Pendukung TIK:

Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.

Keamanan:

Perlindungan jaringan dan server menggunakan *firewall*, *IPS*, *antivirus*, dan *update patch*.

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat *email* atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan. Untuk permintaan penyediaan server IaaS dan/atau PaaS diajukan langsung melalui Portal KCP.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

18. Layanan Kemenkeu *Service Bus*

ITSM.18 Layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i>	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan <i>tools</i> untuk mendukung integrasi Sistem Informasi dengan memanfaatkan teknologi <i>Enterprise Service Bus (ESB)</i> dan <i>Application Programming Interface (API) management</i>.</p> <p>Layanan ini mencakup:</p> <p>18.1 Area Development</p> <p>18.1.1 Akses <i>Integration Server Development</i></p> <p>18.1.2 Akses <i>API Gateway Development</i></p> <p>18.2 Area Production</p> <p>18.2.1 Akses <i>API Gateway Production</i></p> <p>18.2.2 <i>Release Package IS Production</i></p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan / penanganan gangguan Sistem Informasi terkait yang akan menggunakan KSB. 2. Penyediaan akses <i>Integration Server (IS) area production</i>.
Spesifikasi Layanan	
<p>18.1 Area Development</p> <p>18.1.1 Akses <i>Integration Server Development</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyediaan fasilitas untuk melakukan <i>development service</i> ke IS area <i>development</i>. b. Pendampingan pembuatan konfigurasi koneksi <i>database</i>. c. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala, jika akun yang diberikan tidak digunakan selama 6 (enam) bulan, maka hak akses akan ditutup dan Pengguna dapat mengajukan permintaan akses kembali. <p>18.1.2 Akses <i>API Gateway Development</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan API pada area <i>development</i>. b. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala, jika akun yang diberikan tidak digunakan selama 6 (enam) bulan, maka hak akses akan ditutup dan Pengguna dapat mengajukan permintaan akses kembali. <p>18.2 Area Production</p> <p>18.2.1 Akses <i>API Gateway Production</i></p>	

<p>a. Pengelolaan API pada area <i>production</i>.</p> <p>b. Pusintek berhak melakukan audit secara berkala, jika akun yang diberikan tidak digunakan selama 3 (tiga) bulan, maka hak akses akan ditutup dan Pengguna dapat mengajukan permintaan akses kembali.</p> <p>18.2.2 <i>Release Package IS Production</i></p> <p>a. Pengujian <i>package service</i>.</p> <p>b. Pusintek berhak melakukan penonaktifan <i>service</i> apabila diperlukan berdasarkan hasil analisis audit.</p>	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi ✓ ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan 	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Tidak Ada</p>
Komponen Layanan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. API Portal 2. API Gateway 3. <i>Integration Server</i> 4. <i>Authorization Server</i> 5. <i>Messaging Server</i> 6. <i>Cache Server</i> 7. Perangkat Keamanan Informasi 8. Koneksi Internet dan/atau Intranet 	
Persyaratan	
<p>18.1 Area Development</p> <p>18.1.1 <i>Akses Integration Server Development</i> Tidak ada.</p> <p>18.1.2 <i>Akses API Gateway Development</i> Tidak ada.</p> <p>18.2 Area Production</p> <p>18.2.1 <i>Akses API Gateway Production</i> Tidak ada.</p> <p>18.2.2 <i>Release Package IS Production</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Package service</i> harus sudah tersedia di <i>IS Development</i>. b. Dokumen <i>System Integration Test (SIT)</i>. c. Dokumen Petunjuk Instalasi/konfigurasi <i>Package Service</i>. 	

Garansi dan Keandalan Layanan	
<p>Garansi Layanan:</p> <p>Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>	<p>Keandalan Layanan:</p> <p>Ketersediaan layanan Kemenkeu <i>Service Bus</i> sebesar 99% per tahun yang mencakup ketersediaan Kemenkeu <i>API/Package</i> dan <i>Integration Server</i>.</p>
Norma Waktu	
<p>18.1 Area Development</p> <p>18.1.1 Akses <i>Integration Server Development</i>: 1 (satu) hari kerja</p> <p>18.1.2 Akses <i>API Gateway Development</i>: 1 (satu) hari kerja</p> <p>18.2 Area Production</p> <p>18.2.1 Akses <i>API Gateway Production</i>: 1 (satu) hari kerja</p> <p>18.2.2 <i>Release Package IS Production</i>: 9 (sembilan) hari kerja</p>	
Dukungan	
<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan. 2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK. <p>Fasilitas Pendukung TIK:</p> <p>Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan:</p> <p>Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, <i>IPS</i>, <i>antivirus</i>, dan <i>update patch</i>.</p>	
Mekanisme Permintaan	
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. 	

19. Layanan *Form* Survei Elektronik Kemenkeu

ITSM.19 Layanan <i>Form</i> Survei Elektronik Kemenkeu	
Status Layanan: Aktif	
Jenis Layanan: Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini adalah layanan untuk pengelolaan survei melalui aplikasi survei Kementerian Keuangan. Layanan ini mencakup: 19.1 Pembuatan Akun <i>Creator</i> Aplikasi Survei Kemenkeu 19.2 Pendampingan Pembuatan Survei Kemenkeu	Layanan ini tidak mencakup: 1. Permintaan pembuatan survei diluar lingkungan Kementerian Keuangan. 2. Penyusunan atau perubahan isi konsep survei.
Spesifikasi Layanan	
1. Akun pembuatan survei pada aplikasi survei Kemenkeu. 2. Pengelolaan hasil survei sesuai dengan fitur yang ada pada aplikasi survei Kemenkeu. 3. <i>Compatibility browser</i> (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari). 4. Masa layanan yang diberikan untuk hak akses <i>creator</i> adalah selama 1 (satu) bulan.	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak Ada	Layanan yang didukung : Tidak Ada
Komponen Layanan	
Server Aplikasi Survei	
Persyaratan	
19.1 Pembuatan Akun <i>Creator</i> Aplikasi Survei Kemenkeu Tidak ada.	
19.2 Pendampingan Pembuatan Survei Kemenkeu Tidak ada. Permintaan diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum survei dilakukan.	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan: Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.	Keandalan Layanan: Ketersediaan aplikasi Survei Kemenkeu 99% per tahun.

Norma Waktu
19.1 Pembuatan Akun <i>Creator</i> Aplikasi Survei Kemenkeu: 2 (dua) hari kerja
19.2 Pendampingan Pembuatan Survei Kemenkeu: 3 (tiga) hari kerja
Dukungan
<p>Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan. 2. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK. <p>Fasilitas Pendukung TIK:</p> <p>Perangkat fasilitas pendukung TIK pada DC/DRC Kementerian Keuangan.</p> <p>Keamanan:</p> <p>Perlindungan jaringan dan server menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>.</p>
Mekanisme Permintaan
<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat <i>email</i> atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

BAB III

PENANGANAN GANGGUAN DAN KELANGSUNGAN LAYANAN TIK

Penanganan Gangguan mengacu pada Tabel Skala Prioritas Penanganan Gangguan sebagai berikut.

Tabel 2 Skala Prioritas Penanganan Gangguan

PRIORITAS	Dampak		
Kepentingan	Tinggi	Sedang	Rendah
Tinggi	P1 (3 jam)	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)
Sedang	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)
Rendah	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)	P5 (80 jam kerja)

Berdasarkan Tabel Skala Prioritas Penanganan Gangguan di atas, jam kerja P1 mengacu kepada ketentuan mengenai pola kerja pengelolaan DC dan DRC di Pusintek. Sementara jam kerja P2, P3, P4 dan P5 mengacu pada ketentuan jam kerja Kementerian Keuangan sesuai Waktu pemenuhan layanan.

A. Dampak

Dampak adalah akibat atau cakupan Gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan, dan tanggung jawab yang dikategorikan berdasarkan hasil *Business Impact Analysis* (BIA) sebagai berikut:

1. Tinggi, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan luas, seperti Gangguan terhadap kegiatan Pimpinan atau Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisan sangat kritis dan kritis.
2. Sedang, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan sedang, seperti Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisan sedang.
3. Rendah, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan rendah, seperti Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisan rendah.

B. Kepentingan

Kepentingan adalah tingkat kepentingan dan kecepatan penanganan gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan, dan tanggung jawab yang dikategorisasikan sebagai berikut:

1. Tinggi, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sama sekali sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) jam.
2. Sedang, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 8 (delapan) jam.
3. Rendah, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 16 (enam belas) jam.

Bencana TIK merupakan kejadian yang tidak direncanakan yang berdampak pada kegagalan layanan TIK yang dapat disebabkan oleh:

1. Keadaan Kahar; dan/atau
2. tidak teratasinya gangguan dalam periode waktu minimum yang telah ditentukan pada:
 - a. satu atau beberapa infrastruktur utama atau pendukung TIK; dan/atau
 - b. sistem TIK dengan kategori tingkat kekritisannya sangat kritis dan kritis.

Apabila terjadi Bencana TIK, maka penanganan Gangguan akan mengacu pada Prosedur Penanganan Bencana TIK di Pusintek, yaitu seperti Gangguan dengan prioritas 1 sesuai ketentuan terkait Kelangsungan Layanan TIK.

Tingkat kekritisannya sistem TIK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. Sangat Kritis, untuk hasil penilaian > 90%. Prioritas pertama dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 3 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC maksimal 4 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC.
2. Kritis, untuk hasil penilaian > 70% s.d. 90%. Prioritas kedua dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 3 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC maksimal 4 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC.
3. Sedang, untuk hasil penilaian > 50% s.d. 70%. Prioritas ketiga dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 8 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC maksimal 8 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC.
4. Rendah, untuk hasil penilaian <= 50%. Prioritas keempat dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 16 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC maksimal 16 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC.

BAB IV

FASILITAS PENDUKUNG TIK

Layanan TIK yang diberikan oleh Pusintek didukung oleh fasilitas Pendukung TIK yang berada di DC Kementerian Keuangan (DC Gedung Syafrudin Prawiranegara I dan/atau *Smart DC*) dan/atau DRC Kemenkeu, sebagai berikut:

1. DC Gedung Syafrudin Prawiranegara I

No	Komponen	Keterangan
1	Area Penempatan Rak Server	Kapasitas area maksimum: a. <i>Max Floor Load</i> 1200kg/m ² b. Maksimal dapat menampung 264 Rak dengan kapasitas maksimal daya 5kW per Rak
2	Electricity	
	Kapasitas Listrik	Maksimal 5 kW per rak (2sumber A dan B, masing2 5 kW)
	Sumber Listrik	Sumber utama PLN dari dua sumber aktif-aktif gardu berbeda
	UPS	Menyediakan redundansi UPS dengan <i>backup time</i> maksimal 10 menit dengan menggunakan baterai VRLA
3	Security	
	Pintu Masuk	RFID/ <i>Biometric Access</i>
	Petugas <i>Security</i>	24/7 Petugas Patroli
	<i>Auditable Access Log</i>	tersedia log akses <i>biometric</i> dan sistem tiketing untuk akses ke dalam DC
	<i>CCTV Records</i>	a. 24/7 Rekaman CCTV berdasarkan sensor gerak b. <i>speed recording</i> minimum 20 f/s
	Pintu <i>Mantrap</i>	Tersedia Pintu <i>Mantrap</i> sebelum memasuki area <i>Data Center</i>
4	Cooling	
	Perangkat yang Digunakan	<i>Precision Air Conditioner</i>
	Suhu Ruang Data <i>Hall</i>	18 ^o -27 ^o C
	Kelembapan Ruang Data <i>Hall</i>	30-60%Rh
	Sensor	<i>Temperature</i> dan <i>humidity</i>
5	Fire Prevention & extinguishing system	a. Tersedia perangkat deteksi dini berupa VESDA (<i>Very Early Smoke Detection Apparatus</i>) b. Ruang data <i>hall</i> menggunakan <i>clean agent</i> (gas FM200/NOVEC) c. <i>Sensors: Smoke detector, heat temperature</i> d. Ruang genset menggunakan sistem deteksi dan gas CO ₂
6	Back Up Electrical System	a. Uji Beban dilaksanakan setiap bulan dengan cara mematikan sumber listrik utama dari PLN dan <i>Data Center</i> ditenagai hanya menggunakan sistem elektrikal cadangan

No	Komponen	Keterangan
		(genset) b. Sistem elektrikal cadangan didesain untuk dapat menyediakan backup minimal 12 jam <i>nonstop</i> (tanpa melakukan pengisian BBM tambahan ke tangki bulanan) c. Genset tipe <i>prime</i> dengan <i>redundancy</i> N+1 d. Kontrak dengan Penyedia untuk <i>supply</i> BBM
7	Operating Control Room	a. Tersedia 24/7 <i>Operating Control Room</i> b. 24/7 petugas pengelola <i>Data Center</i> dengan sistem <i>shift</i> c. Sistem <i>monitoring</i> terhadap perangkat pendukung <i>Data Center</i>
8	Perangkat Pendukung	<i>Water detection system</i>
9	Jaringan Internet	Dua <i>provider</i> yang berbeda

2. Smart DC

No	Komponen	Keterangan
1.	Area penempatan rak server	Kapasitas area maksimum: a. <i>Max Floor Load</i> 1200kg/m ² b. Maksimal dapat menampung 172 rak dengan kapasitas maksimal daya disesuaikan untuk masing-masing fungsi perangkat
2.	Electricity	
	Kapasitas Listrik	a. Maksimal 5 kW per rak (2 sumber A dan B, masing-masing 5 kW) untuk perangkat <i>Storage</i> b. Maksimal 3 kW per rak (2 sumber A dan B, masing-masing 3 kW) untuk perangkat <i>Server</i> c. Maksimal 2 kW per rak (2 sumber A dan B, masing-masing 2 kW) untuk perangkat <i>Network</i>
	Sumber Listrik	Sumber utama PLN dari dua sumber aktif-aktif gardu berbeda
	UPS	Menyediakan redundansi UPS dengan <i>backup time</i> maksimal 10 menit dengan menggunakan baterai Lithium
3	Security	
	Pintu Masuk	RFID/ <i>Biometric Access</i>
	Petugas Security	24/7 Petugas Patroli
	Auditable Access Log	tersedia log akses <i>biometric</i> dan sistem tiketing untuk akses ke dalam DC
	CCTV records	24/7 Rekaman CCTV berdasarkan sensor gerak <i>speed recording</i> minimum 20 f/s
	Pintu Mantrap	Tersedia Pintu Mantrap sebelum memasuki area <i>Data Center</i>
4.	Cooling	

	Perangkat yang digunakan	<i>In Row Precision Air Conditioner</i>
	Suhu Ruang Data Hall	180-270C
	Kelembapan Ruang Data Hall	30-60%Rh
	Sensor	<i>Temperature dan humidity</i>
5.	<i>Fire Prevention & extinguishing system</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia perangkat deteksi dini berupa VESDA (<i>Very Early Smoke Detection Apparatus</i>) b. Ruang data hall menggunakan <i>clean agent</i> (gas ARGONITE IG-55) c. Sensors: <i>Smoke detector, heat temperature</i> d. Ruang genset menggunakan sistem deteksi dan gas CO2
6.	<i>Back Up Electrical System</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Uji Beban dilaksanakan setiap bulan dengan cara mematikan sumber listrik utama dari PLN dan <i>Data Center</i> ditenagai hanya menggunakan sistem elektrikal cadangan (genset) b. Sistem elektrikal cadangan didesain untuk dapat menyediakan <i>backup</i> minimal 96 jam nonstop (tanpa melakukan pengisian BBM tambahan ke tangki bulanan) c. Genset tipe prime dengan <i>redundancy</i> 2N d. Kontrak dengan Penyedia untuk <i>supply</i> BBM
7.	<i>Operating Control Room</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia <i>24/7 Operating Control Room</i> b. <i>24/7</i> petugas pengelola <i>Data Center</i> dengan sistem shift c. Sistem monitoring terhadap perangkat pendukung <i>Data Center</i>
8	Perangkat Pendukung	<i>Water detection system</i>
9	Jaringan Internet	Dua provider yang berbeda

3. DRC

No	Komponen	Keterangan
1	Area Penempatan Rak Server	Kapasitas area maksimum: <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Max Floor Load</i> 1200kg/m2 b. Maksimal dapat menampung 292 Rak dengan kapasitas maksimal daya 5kW per Rak
2	<i>Electricity</i>	
	Kapasitas Listrik	Maksimal 5 kW per rak (2sumber A dan B, masing2 5 kW)
	Sumber Listrik	Sumber utama PLN dari dua sumber aktif-aktif gardu berbeda
	UPS	Menyediakan redudansi UPS dengan <i>backup time</i> maksimal 10 menit dengan menggunakan baterai VRLA
3	<i>Security</i>	
	Pintu Masuk	RFID/ <i>Biometric Access</i>
	Petugas <i>Security</i>	24/7 Petugas Patroli

	<i>Auditable Access Log</i>	tersedia log akses <i>biometric</i> dan sistem tiketing untuk akses ke dalam DRC
	<i>CCTV Records</i>	a. 24/7 Rekaman CCTV berdasarkan sensor gerak b. <i>speed recording</i> minimum 20 f/s
	<i>Pintu Mantrap</i>	Tersedia <i>Pintu Mantrap</i> sebelum memasuki area DRC
4	Cooling	
	Perangkat yang Digunakan	<i>Precision Air Conditioner</i>
	Suhu Ruang Data <i>Hall</i>	18 ^o -27 ^o C
	Kelembapan Ruang Data <i>Hall</i>	30-60%Rh
	Sensor	<i>Temperature</i> dan <i>humidity</i>
5	Fire Prevention & extinguishing system	a. Tersedia perangkat deteksi dini berupa VESDA b. Ruang data <i>hall</i> menggunakan gas inergen c. <i>Sensors: Smoke detector, heat temperature</i> d. Ruang genset menggunakan sistem deteksi dan gas CO2
6	Back Up Electrical System	a. Uji Beban dilaksanakan setiap 2 bulan dengan cara mematikan sumber listrik utama dari PLN dan DRC ditenagai hanya menggunakan sistem elektrikal cadangan (genset) b. Sistem elektrikal cadangan didesain untuk dapat menyediakan backup minimal 12 jam <i>nonstop</i> (tanpa melakukan pengisian BBM tambahan ke tangki bulanan) c. Genset tipe <i>prime</i> dengan <i>redundancy</i> N+1 d. Kontrak dengan Pertamina untuk <i>supply</i> BBM
7	Operating Control Room	a. Tersedia 24/7 <i>Operating Control Room</i> b. 24/7 petugas pengelola DRC dengan sistem <i>shift</i> c. Sistem <i>monitoring</i> terhadap perangkat pendukung DRC
8	Perangkat Pendukung	<i>Water detection system</i>
9	Jaringan Internet	Dua <i>provider</i> yang berbeda

BAB V

PENUTUP

Katalog Layanan TIK merupakan dokumen yang berisi informasi mengenai layanan TIK dan fasilitas pendukung layanan TIK yang disediakan oleh Pusintek. Dokumen ini menjadi acuan bagi Pengguna dalam meminta layanan dan bagi Pusintek dalam melaksanakan pemenuhan layanan. Dokumen ini dievaluasi secara berkala untuk menjamin efektivitas pelaksanaannya.

Kami terbuka untuk kritik maupun saran yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perbaikan dan pengembangan Daftar Layanan TIK selanjutnya, untuk meningkatkan pelayanan TIK yang lebih baik di masa yang akan datang.