KERANGKA ACUAN KERJA
PENGADAAN ENDPOINT PROTECTION BITDEFENDER

KLIRING BERJANGKA INDONESIA

Member of Danareksa

PT. KLIRING BERJANGKA INDONESIA
Menara Danareksa Lantai 6
Jl. Medan Merdeka Selatan No 14, Jakarta Pusat
10110 2026

Daftar Isi

I DOCUMENT VERSION

Versi	Tanggal	Bagian	Jenis Perubahan	Penulis Perubahan
1.0	07 – 2 – 2026	All	Pembuatan Document	Krisna Aji Putra
1.1	10 – 4 – 2026	All	Revisi lisensi users, spesifikasi teknis	Krisna Aji Putra

II PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dan meningkatnya ancaman siber yang semakin kompleks memerlukan perlindungan yang kuat terhadap infrastruktur teknologi informasi organisasi. Serangan *malware, ransomware, Advanced Persistent Threat (APT),* serta berbagai varian ancaman *zero-day* terus berkembang dan mengancam keamanan data serta kelangsungan operasional bisnis.

Dalam rangka menjamin keamanan aset informasi dan memastikan keberlangsungan layanan TI, diperlukan solusi keamanan endpoint yang komprehensif, terpusat, dan mampu memberikan perlindungan berlapis secara real-time. Bitdefender GravityZone merupakan platform keamanan *endpoint* kelas enterprise yang telah terbukti memberikan tingkat deteksi ancaman tertinggi dengan false positive yang minimal.

Saat ini Perusahaan mengelola total 150 (seratus lima puluh) endpoint yang terdiri dari 120 (seratus dua puluh lima) endpoint pengguna (workstation dan laptop) serta 45 (empat puluh lima) server, baik fisik maupun virtual, yang tersebar di berbagai lokasi. Komposisi ini mencerminkan 70% kuota untuk endpoint pengguna dan 30% kuota untuk server. Kondisi tersebut memerlukan sistem manajemen keamanan yang terpusat, terotomatisasi, dan mampu memberikan visibilitas penuh terhadap seluruh ekosistem endpoint.

2.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengadaan ini adalah:

- Menyediakan platform keamanan endpoint yang terintegrasi dan terpusat berbasis Bitdefender GravityZone untuk melindungi seluruh aset TI organisasi.
- Penambahan Lisesnsi Users Bitdefender Gravityzone yang sebelumnya 150 menjadi 250
- Memastikan ketersediaan lisensi yang valid, terbarukan, dan sesuai dengan jumlah endpoint yang dikelola.
- Mendapatkan dukungan teknis profesional dari penyedia jasa yang berpengalaman dan tersertifikasi resmi Bitdefender.

Tujuan dari pengadaan ini adalah:

- Meningkatkan tingkat proteksi endpoint dari ancaman *malware, ransomware, APT,* dan ancaman siber lainnya.
- Menyederhanakan pengelolaan keamanan endpoint melalui konsol manajemen terpusat *GravityZone Control Center.*
- Memastikan kepatuhan (*compliance*) terhadap regulasi dan kebijakan keamanan informasi yang berlaku.

- Meningkatkan kapabilitas tim TI internal melalui program transfer knowledge yang terstruktur.
- Menjamin kelangsungan layanan keamanan endpoint dengan dukungan teknis responsif dan SLA yang terukur.

2.3 Sasaran Bisnis yang Ingin Dicapai

Sasaran yang ingin dicapai melalui pengadaan ini meliputi:

- Terlindunginya seluruh 250 endpoint yang terdiri dari 175 endpoint pengguna (workstation/laptop) dan 75 server (fisik/virtual) dari ancaman siber.
- Tersedianya konsol manajemen keamanan terpusat yang dapat dipantau oleh tim TI secara real-time.
- Terpenuhinya kebutuhan lisensi Bitdefender GravityZone untuk 175 lisensi GravityZone Business Security dan 75 lisensi GravityZone Security for Servers.
- Terlaksananya proses instalasi, konfigurasi, dan migrasi dari solusi sebelumnya secara mulus tanpa gangguan operasional.
- Terbentuknya tim TI internal yang kompeten dalam mengoperasikan dan mengelola platform GravityZone.
- Tersedianya laporan berkala tentang postur keamanan endpoint organisasi.

III LINGKUP PEKERJAAN

3.1 Pengadaan Lisensi

Tipe Lisensi	Jumlah	Keterangan
GravityZone Business Security	**175 Lisensi**	Diperuntukkan bagi 175 endpoint pengguna (workstation dan laptop) — mewakili 70% dari total kuota 250 endpoint.
GravityZone Security for Servers	**75 Lisensi**	Diperuntukkan bagi 75 server (fisik dan virtual) — mewakili 30% dari total kuota 250 endpoint.
Total Lisensi	**250 Lisensi**	Total keseluruhan lisensi endpoint yang diadakan dalam satu paket pengadaan ini.

- Lisensi mencakup periode perlindungan minimal 1 (satu) tahun dengan opsi perpanjangan yang dapat dinegosiasikan.
- Penyedia wajib menjamin keaslian lisensi yang diperoleh langsung dari Bitdefender atau distributor resmi yang ditunjuk.
- Penyerahan dokumen lisensi resmi (License Certificate) disertai bukti aktivasi yang dapat diverifikasi untuk masing-masing tipe lisensi.
- Notifikasi perpanjangan lisensi diberikan minimal 60 (enam puluh) hari sebelum tanggal kadaluarsa.
- Garansi ketersediaan update definisi virus dan update platform selama masa lisensi aktif.

3.2 Installasi dan Konfigurasi

Penyedia jasa bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh proses instalasi dan konfigurasi yang meliputi:

- Instalasi dan konfigurasi GravityZone Control Center (cloud sesuai kebutuhan).
- Best Practice Deployment agen Bitdefender pada workstation/laptop menggunakan GravityZone Business Security dan server menggunakan GravityZone Security for Servers, baik manual maupun menggunakan deployment tool.
- Konfigurasi kebijakan keamanan (security policy) sesuai dengan kebutuhan dan standar keamanan organisasi.
- Konfigurasi modul perlindungan mencakup: *Antimalware, Advanced Threat Control (ATC), Firewall, Content Control, Device Control, Web Filtering, Application Control, dan Patch Management.*
- Konfigurasi *network discovery* dan *network scan* untuk inventarisasi *endpoint.*
- Pengaturan *role-based access control (RBAC)* untuk admin dan operator konsol.
- Konfigurasi alerting dan notifikasi insiden keamanan.
- Pengujian fungsionalitas dan validasi konfigurasi sebelum go-live.
- Penyusunan dokumen konfigurasi (as-built document) sebagai referensi operasional.

3.3 Dukungan Teknis

Penyedia jasa wajib memberikan dukungan teknis komprehensif selama masa kontrak yang mencakup:

- Layanan helpdesk teknis tersedia pada jam kerja (Business Hours: Senin–Jumat, 08.00–17.00 WIB) dan On-Call support untuk insiden kritis.
- Dukungan teknis melalui berbagai saluran: telepon, email, live chat, dan remote access.
- Penanganan insiden keamanan (incident response) dengan tingkat prioritas yang terklasifikasi.
- Eskalasi ke Bitdefender Support Center untuk isu teknis yang memerlukan penanganan principal.
- Pemantauan proaktif terhadap kondisi kesehatan platform GravityZone dan endpoint.
- Konsultasi teknis untuk optimasi konfigurasi dan penerapan best practice keamanan. Update dan upgrade platform GravityZone sesuai jadwal release dari Bitdefender.

3.4 Transfer Knowledge

Penyedia jasa wajib menyelenggarakan program transfer knowledge kepada tim TI internal, meliputi:

- Pelatihan administrasi GravityZone Control Center untuk operator dan administrator.
- Pelatihan interpretasi laporan dan dashboard keamanan.
- Workshop penanganan insiden keamanan endpoint (incident response workflow).
- Pelatihan troubleshooting umum dan prosedur eskalasi.
- Penyediaan modul pelatihan (dokumen panduan) yang dapat digunakan sebagai referensi mandiri.

sesi pelatihan dengan total durasi tidak kurang dari 2 jam online.

IV SPESIFIKASI TEKNIS

4.1 Tipe Lisensi

Tipe lisensi yang diadakan telah ditetapkan berdasarkan klasifikasi endpoint dengan total 250 lisensi (175 endpoint pengguna + 75 server):

Tipe Lisensi	Fitur yang Tercakup
GravityZone Business Security (175 Lisensi — Endpoint Pengguna)	Antimalware, Anti-Phishing, Firewall, Content Control, Device Control, Advanced Threat Control (ATC), HyperDetect, Sandbox Analyzer. Diterapkan pada seluruh workstation dan laptop pengguna (70% dari total kuota).
GravityZone Security for Servers (75 Lisensi — Server)	Perlindungan khusus server fisik dan virtual (VMware, Hyper-V, Citrix) dengan optimasi berbasis hypervisor, Anti-Exploit, Network Attack Defense. Diterapkan pada seluruh server (30% dari total kuota).

175 lisensi GravityZone Business Security (70%) untuk endpoint pengguna dan 75 lisensi GravityZone Security for Servers (30%) untuk server, dengan total keseluruhan 250 lisensi aktif dalam satu masa kontrak.

4.2 Preventive Maintenance Quaterly

Penyedia jasa wajib melaksanakan preventive maintenance secara berkala yang mencakup:

- Pemeriksaan dan verifikasi status agen pada seluruh endpoint (jumlah aktif, tidak aktif, tidak terlindungi).
- Validasi database definisi virus sudah dalam kondisi terbaru (up-to-date) pada seluruh endpoint.
- Review dan optimasi kebijakan keamanan (policy review) untuk memastikan kesesuaian dengan ancaman terkini.
- Pemeriksaan kapasitas dan performa server GravityZone Control Center (disk, CPU, memory).
- Verifikasi kelengkapan lisensi dan identifikasi endpoint yang belum memiliki lisensi aktif.
- Update platform GravityZone ke versi terbaru yang direkomendasikan Bitdefender.
- Pemeriksaan konfigurasi backup dan recovery untuk database konsol.
  Frekuensi: Minimal 1 (satu) kali per bulan dengan laporan hasil pemeriksaan tertulis.

4.3 Corrective Maintenance

Penyedia jasa wajib memberikan layanan corrective maintenance untuk penanganan masalah yang meliputi:

- Troubleshooting dan resolusi false positive yang mengganggu operasional pengguna.
- Penanganan insiden infeksi malware atau ancaman yang terdeteksi pada endpoint.
- Remedidasi endpoint yang dikompromikan (compromised endpoint) sesuai prosedur incident response.
- Perbaikan konfigurasi konsol GravityZone yang mengalami gangguan atau error.
- Reinstalasi agen pada endpoint yang mengalami kerusakan atau konflik software.
- Eskalasi ke Bitdefender Support untuk isu yang memerlukan hotfix atau patch khusus.
  Waktu respons corrective maintenance mengacu pada SLA yang ditetapkan pada Bab VI.

4.4 Housekeeping Maintenance Quarterly

Penyedia jasa wajib melaksanakan kegiatan housekeeping secara rutin yang meliputi:

- Pembersihan (purge) log dan event lama dari database GravityZone untuk menjaga performa konsol.
- Archiving data laporan dan log keamanan sesuai kebijakan retensi data organisasi.
- Identifikasi dan penghapusan entri endpoint yang sudah tidak aktif dari konsol manajemen.
- Optimasi performa database GravityZone.
- Review dan pembersihan akun administrator atau operator yang sudah tidak diperlukan.
- Verifikasi integritas backup dan pengujian prosedur restore secara berkala. Frekuensi: Minimal 1 (satu) kali per kuartal dengan laporan pelaksanaan terdokumentasi.

4.5 Quarterly Report

Penyedia jasa wajib menyampaikan laporan kuartalan (setiap 3 bulan) yang memuat:

- Executive Summary postur keamanan endpoint selama periode laporan.
- Statistik ancaman yang terdeteksi dan ditangani: jumlah, jenis, dan tren ancaman.
- Status cakupan proteksi: jumlah endpoint terlindungi vs total 250 endpoint terdaftar, dengan breakdown per kategori (175 endpoint pengguna dan 75 server).
- Laporan insiden keamanan yang terjadi beserta status penanganan dan rekomendasi.
- Status pembaruan platform dan definisi virus.
- Evaluasi pelaksanaan SLA: rekapitulasi tiket, waktu respons, dan tingkat penyelesaian.
- Rekomendasi teknis untuk peningkatan postur keamanan endpoint.
- Rencana kegiatan dan fokus pada kuartal berikutnya.

V KUALIFIKASI PENYEDIA JASA

Penyedia jasa yang mengikuti pengadaan ini wajib memenuhi kualifikasi sebagai berikut:

5.1 Kualifikasi Teknis

- Merupakan Partner Resmi Bitdefender (Authorized Partner) yang dapat diverifikasi pada portal resmi Bitdefender.
- Diutamakan memiliki status Bitdefender Gold Partner atau Platinum Partner.**(Optional)**
- Memiliki minimal 2 (dua) tenaga teknis bersertifikat Bitdefender (Bitdefender Certified Engineer atau setara).**(Optional)**
- Memiliki pengalaman implementasi Bitdefender GravityZone minimal pada 3 (tiga) proyek dengan skala enterprise.**(Optional)**
- Memiliki sistem helpdesk dan manajemen tiket (whatsapp group).

5.2 Dokumen yang Harus Dilampirkan

1. Sertifikat Authorized Partner Bitdefender yang masih valid.
2. Sertifikat teknis tenaga ahli yang ditugaskan (Bitdefender Certified Engineer atau setara). **(Optional)**
3. Referensi proyek sejenis: surat referensi dari pelanggan yang dapat dikonfirmasi. **(Optional)**
4. Profil perusahaan dan portofolio proyek keamanan siber. **(Optional)**
5. Proposal teknis dan komersial yang komprehensif. **(Optional)**

VI JANGKA WAKTU PELAKSANAAN

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Durasi	Keterangan
1	**Kick-off Meeting & Assessment**	2 hari kerja	Pertemuan awal, inventarisasi endpoint, dan review lingkungan TI eksisting.
2	**Persiapan Lisensi & Pengiriman**	3 hari kerja	Proses pengadaan dan aktivasi lisensi Bitdefender GravityZone.
3	**Konfigurasi GravityZone Control Center**	2 hari kerja	Instalasi dan konfigurasi dasar server/virtual appliance GravityZone.
4	**Pengecekan security compliance standard ISO:270001**	1 hari kerja	Pengecekan dan penerapan kebijakan keamanan sesuai standar organisasi.
5	**Penyesuaian Policy Users**	1 hari kerja	Penyesuaian Policy users existing
6	**Transfer Knowledge & Pelatihan**	1 hari kerja	Pelaksanaan sesi pelatihan untuk tim TI internal.
7	**Dukungan Teknis**	12 bulan	Layanan dukungan teknis, maintenance, dan quarterly report selama masa kontrak.

VII TIMELINE PROSES PENGADAAN

Tanggal Mulai (Sejak Perencanaan) 4/9/2026

Tanggal Mulai Pengadaan 4/10/2026

Tahap	Durasi (Hari)	Kegiatan Operasional	Unsur Bertanggung Jawab	Jadwal
Pelaksanaan & Evaluasi	5	Pendaftaran	Unsur Pengadaan	4/15/2026
	2	Evaluasi Peserta	Unsur Pengadaan	4/17/2026
	3	Penjelasan Dokumen (Aanwijzing)	User & Pengadaan	4/20/2026
	3	Batas Waktu Pemasukan Penawaran	Penyedia	4/23/2026
	1	Evaluasi Administratif & Penawaran	Tim Pengadaan/Unit Pengadaan	4/24/2026
	4	Negosiasi & Klarifikasi	Tim Pengadaan/Unit Pengadaan	4/28/2026
Penetapan & Perikatan	6	Penetapan Pemenang	Tim Pengadaan/Unit Pengadaan	5/4/2026
	2	Pengumuman Pemenang Sementara	Unsur Pengadaan	5/6/2026
	5	Masa Sanggahan	Penyedia	5/11/2026
	3	SIK	Tim Pengadaan/Unit Pengadaan	5/14/2026
	11	Otorisasi & Kontrak	Pejabat Berwenang & Unsur Legal	5/25/2026

Note: Jadwal diatas tidak termasuk hari libur (hanya hari kerja)

VIII *SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)*

8.1. Klasifikasi Tingkat Insiden

Parameter	Target SLA
Critical (P1)	**≤ 2 jam respons / ≤ 4 jam resolusi**
High (P2)	**≤ 4 jam respons / ≤ 8 jam resolusi**
Medium (P3)	**≤ 8 jam respons / ≤ 24 jam resolusi**
Low (P4)	**≤ 1 hari kerja respons / ≤ 3 hari kerja resolusi**

8.2. Jam Layanan

- Business Hours Support: Senin – Jumat, pukul 08.00 – 17.00 WIB (kecuali hari libur nasional).
- After-Hours On-Call Support: Tersedia untuk insiden kategori Critical (P1) dan High (P2) di luar jam kerja.
- Response Channel: Telepon hotline, email tiket, dan remote assistance (Team Viewer / dll).

8.3. Konsekuensi Pelanggaran SLA

Apabila penyedia jasa tidak memenuhi target SLA yang telah ditetapkan, maka akan dikenakan penalti sebagai berikut:

- Pelanggaran SLA kriteria Critical (P1): Penalti sebesar 0,1% dari nilai kontrak per kejadian.
- Pelanggaran SLA kriteria High (P2): Penalti sebesar 0,05% dari nilai kontrak per kejadian.
- Kumulatif penalti tidak melebihi 5% dari total nilai kontrak per tahun.
- Mekanisme penghitungan penalti dan prosedur klaim diatur lebih lanjut dalam perjanjian kontrak.

IX KELUARAN

Penyedia jasa wajib menghasilkan dan menyerahkan seluruh keluaran berikut kepada pemberi kerja:

9.1 Dokumen Teknis

- Dokumen Hasil Assessment Awal: Inventarisasi endpoint, topologi jaringan, dan kondisi keamanan eksisting.
- Rencana Migrasi (Migration Plan): Tahapan, jadwal, dan risiko migrasi beserta mitigation plan.
- As-Built Configuration Document: Dokumentasi seluruh konfigurasi yang telah diterapkan pada GravityZone.
- Prosedur Operasional Standar (SOP): SOP administrasi GravityZone, SOP incident response, dan SOP backup/restore.
- Materi Transfer Knowledge: Slide pelatihan, panduan operasional, dan video tutorial (jika ada).

9.2 Deliverable Lisensi

- Sertifikat Lisensi Resmi Bitdefender GravityZone untuk seluruh endpoint terdaftar.
- Bukti aktivasi lisensi yang dapat diverifikasi melalui portal Bitdefender.
- Jadwal dan notifikasi perpanjangan lisensi.

9.3 Laporan Berkala

- Laporan Preventive Maintenance: Laporan bulanan mencakup seluruh item pemeriksaan dengan status dan temuan.
- Laporan Corrective Maintenance: Laporan penanganan insiden per kejadian beserta analisis akar masalah.
- Quarterly Report: Laporan komprehensif postur keamanan endpoint setiap 3 (tiga) bulan.
- Laporan Akhir Kontrak: Ringkasan layanan, pencapaian SLA, dan rekomendasi untuk periode berikutnya.

9.4 Bukti Kehadiran dan Aktivitas

- Berita Acara Serah Terima (BAST) untuk setiap milestone pekerjaan.
- Daftar hadir dan materi pelatihan transfer knowledge.
- Log tiket dukungan teknis selama masa kontrak.
  Bukti pelaksanaan housekeeping maintenance per kuartal.

X Harga Perkiraan Sendiri (HPS)

Produk	Kuntitas	Satuan	HPS (Rp)/tahun
• *Lisensi Endpoint Bitdefender Gravityzone Businnes* • *Managed Support : Preventive Maintenance, Corrective Maintenance, Housekeeping Report, Quarterly Report*	250	Paket (bundle)	140.000.000

XI PENUTUP

Dokumen ini menjadi acuan pelaksanaan pengadaan Lisensi Firewall Sophos Kantor untuk mendukung kestabilan operasional perangkat jaringan dan memastikan keberlangsungan layanan TI.