

**SURAT PERJANJIAN
ANTARA
PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
DENGAN
OTORITAS JASA KEUANGAN
TENTANG**

**Layanan Call Center OJK
Tahun 2020**

**Nomor: PRJ - 01/EP. 12113/PPK/2020
Nomor: K.TEL. 20/HK.810/DGS-B2040000/2020**

Pada hari ini **Jumat** tanggal **Tiga** bulan **Januari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh** (03-01-2020), bertempat di Jakarta, antara pihak-pihak :

1. N a m a : **Yulianta**
Jabatan : Kepala Bagian Operasional Layanan Konsumen
Alamat : Menara Radius Prawiro, Komplek Perkantoran Bank Indonesia
Jl. MH. Thamrin No. 2, Jakarta

Dalam hal ini bertindak sebagai Pejabat Pembuat Komitmen selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**.

2. Nama : **Agung Dermawan**
Jabatan : Account Manager Government Agency Services
Perusahaan : Perusahaan Perseroan (Persero)
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk
NPWP : 01.000.013.1-093.000
Alamat Kantor : Menara Multimedia, Jl. Kebon Sirih No. 12 Jakarta Pusat
Alamat Domisili : Jl. Japati No. 1 Kota Bandung-Jawa Barat

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Untuk selanjutnya **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** secara bersama-sama disebut sebagai Para Pihak dan masing-masing disebut juga sebagai Pihak.

MEMPERHATIKAN:

1. Surat dari Otoritas Jasa Keuangan No. S-30/EP.12113/2019 tanggal 17 Desember 2019 Hal Perpanjangan Layanan Call Center OJK 157 Tahun 2020;
2. Surat dari Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk No. Tel. 3400/YN000/DGS-10701000/2019 tanggal 31 Desember 2019 Perihal Penawaran Harga Layanan Call Center OJK Tahun Anggaran 2020;
3. Surat dari Otoritas Jasa Keuangan No. S-1/EP.12113/2020 tanggal 3 Januari 2020 Hal Persetujuan Harga Layanan Call Center OJK 157 Tahun 2020.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka Para Pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri satu kepada yang lainnya yang dituangkan dalam Surat Perjanjian tentang Layanan Call Center OJK Tahun Anggaran 2020 (untuk selanjutnya disebut "**Perjanjian**"), dengan syarat dan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1 PENGERTIAN

Kecuali ditentukan lain dalam hubungan kalimat pada pasal-pasal yang bersangkutan, Para Pihak sepakat untuk mendefinisikan pengertian-pengertian sebagai berikut:

- a. Biaya Langganan Bulanan adalah sejumlah biaya yang harus dibayar dalam suatu periode tertentu oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** atas pemakaian Layanan berdasarkan Kontrak ini.
- b. Layanan adalah layanan yang disediakan oleh **PIHAK KEDUA** untuk **PIHAK PERTAMA** berdasarkan Kontrak ini.
- c. Pencabutan adalah pemutusan berlangganan Layanan.
- d. Tingkat *Availability* adalah tingkat ketersediaan jaringan telekomunikasi yang menjamin Layanan berdasarkan Kontrak ini sesuai dengan kualitas teknis yang distandarkan.

Pasal 2 RUANG LINGKUP

PIHAK KEDUA menyediakan Layanan Akses Call Center OJK Tahun Anggaran 2020 untuk **PIHAK PERTAMA** sebagaimana **PIHAK PERTAMA** menggunakan Layanan tersebut sesuai ketentuan yang tercantum dalam Kontrak ini sesuai dengan kapasitas, lokasi, dan harga sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Perjanjian ini.

Pasal 3 JANGKA WAKTU

Perjanjian ini berlaku sejak **1 Januari 2020** sampai dengan tanggal **31 Desember 2020**.

Pasal 4 HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- (1) Disamping hak-hak yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi hak **PIHAK PERTAMA**:
 - a. Mendapatkan dan memanfaatkan Layanan berdasarkan Perjanjian ini selama 24 (dua puluh empat) jam sehari, 7 (tujuh) hari seminggu;
 - b. Memperoleh Restitusi apabila Layanan berdasarkan Perjanjian ini tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya sesuai dengan Tingkat *Availability*, dengan ketentuan sebagaimana tersebut dalam Pasal 11 Perjanjian ini;

- (2) Disamping kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi kewajiban **PIHAK PERTAMA**:
- Melaporkan Gangguan yang terjadi pada Layanan kepada **PIHAK KEDUA** melalui Corporate Customer Call Center dengan nomor telepon 0800-1-835566 atau melalui email c4@telkom.co.id;
 - Melakukan pembayaran biaya atas penyediaan Layanan kepada **PIHAK KEDUA**.

Pasal 5 **HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK KEDUA**

- (1) Disamping hak-hak yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal berikut menjadi hak **PIHAK KEDUA**:
- Menerima pembayaran biaya-biaya sebagaimana dimaksud Pasal 6 Perjanjian ini dari **PIHAK PERTAMA** atas pemanfaatan Layanan berdasarkan Perjanjian ini.
- (2) Disamping kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi kewajiban **PIHAK KEDUA**:
- Melakukan pemeriksaan penggunaan Layanan berdasarkan Perjanjian ini;
 - Menjaga agar Layanan berdasarkan Perjanjian ini berfungsi baik, sesuai dengan SLA sebagaimana tersebut dalam Pasal 9 Perjanjian ini;
 - Melakukan perbaikan segera apabila terjadi Gangguan pada Layanan.

Pasal 6 **BIAYA-BIAYA**

- (1) Biaya yang harus dibayarkan **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** untuk Layanan berdasarkan Perjanjian ini adalah sebesar **Rp116.622.000,00 (Seratus Enam Belas Juta Enam Ratus Dua Puluh Dua Ribu Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
- (2) Perincian atas biaya-biaya dimaksud Ayat (1) Pasal ini tercantum dalam Lampiran I Perjanjian ini.

Pasal 7 **CARA PEMBAYARAN**

- (1) Biaya Langganan dibayarkan dalam 2 (dua) termin dengan mekanisme sebagai berikut :
- Termin Pertama untuk pembayaran pekerjaan bulan Januari sampai dengan Juni 2020 dengan nilai sebesar **Rp58.311.000,00 (Lima Puluh Delapan Juta Tiga Ratus Sebelas Ribu Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
 - Termin Kedua untuk pembayaran pekerjaan bulan Juli sampai Desember 2020 dengan nilai sebesar **Rp58.311.000,00 (Lima Puluh Delapan Juta Tiga Ratus Sebelas Ribu Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%, dengan mengacu kepada Peraturan Dirjen Perbendaharaan Negara tentang Pembayaran Akhir Tahun

- (2) Pembayaran dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** dengan cara transfer ke rekening **PIHAK KEDUA** di :

Bank : **MANDIRI**
Cabang : **Jakarta Sabang;**
Nomor Rekening : **103.000.691.7989;**
Atas Nama : **Telekomunikasi Indonesia**

Pasal 8
P A J A K

Pajak-pajak yang timbul atas PERJANJIAN menjadi tanggung jawab masing-masing Pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 9
JAMINAN PIHAK KEDUA

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin sebagai berikut :
- a. Tingkat *Service Level Agreement (SLA)*, minimum 99% (sembilan puluh sembilan persen);
 - b. Dalam hal **PIHAK KEDUA** tidak dapat memenuhi Tingkat *Availability* sesuai Ayat (1) Pasal ini, maka **PIHAK PERTAMA** berhak memperoleh Restitusi.

Pasal 10
JAMINAN PIHAK PERTAMA

- (1) **PIHAK PERTAMA** menjamin bahwa segala keterangan yang diberikan kepada **PIHAK KEDUA** adalah benar.
- (2) **PIHAK PERTAMA** menjamin tidak akan menggandakan dan tidak akan mengadakan perubahan apapun terhadap Layanan berdasarkan Perjanjian ini tanpa ijin tertulis dari **PIHAK KEDUA**.
- (3) **PIHAK PERTAMA** menjamin bahwa Layanan yang digunakan berdasarkan Perjanjian ini tidak akan disewakan, dijual atau dipindahtanggankan dengan cara apapun baik sebagian atau seluruhnya kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari **PIHAK KEDUA**.

C
M

Pasal 11 RESTITUSI

- (1) Apabila Layanan berdasarkan Perjanjian ini mengalami Gangguan sehingga tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya sesuai Tingkat *Availability* maka untuk lokasi yang mengalami Gangguan, **PIHAK PERTAMA** berhak memperoleh Restitusi/Ganti Rugi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Restitusi} = [(A - A_v) / B] \times \text{Biaya Langganan Bulanan}$$

A = Jumlah jam Gangguan dalam bulan Gangguan;

$A_v = ((100\% - \% \text{Tingkat } Availability) \times \text{Jumlah jam dalam bulan Gangguan});$

B = Jumlah jam dalam bulan Gangguan.

- (2) **PIHAK KEDUA** memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK PERTAMA** besarnya restitusi bersamaan dengan penyampaian tagihan. Restitusi dimaksud secara otomatis akan mengurangi tagihan bulan tersebut.
- (3) Restitusi tidak berlaku apabila Gangguan terjadi di luar ruas Layanan yang menjadi tanggung jawab **PIHAK KEDUA** dan/atau terjadi Gangguan yang bukan merupakan kelalaian **PIHAK KEDUA**.
- (4) Selain Restitusi dimaksud Pasal ini, **PIHAK KEDUA** dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh **PIHAK PERTAMA**, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya Layanan berdasarkan Perjanjian ini.

Pasal 12 SANKSI

Dalam hal **PIHAK KEDUA** melakukan keterlambatan atas pelaksanaan pekerjaan, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan denda sebesar 1‰ (satu per mil) dari sisa harga pekerjaan yang belum diselesaikan untuk setiap hari keterlambatan.

PASAL 13 FORCE MAJEURE

- (1) Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam Perjanjian ini adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu atau Para Pihak yang mengakibatkan Pihak dimaksud tidak dapat melaksanakan Perjanjian ini, meliputi namun tidak terbatas pada :
- Gempa bumi besar, angin ribut (topan), kebakaran besar, banjir besar, tanah longsor, dan wabah penyakit;
 - Pemogokan umum, huru-hara, pemberontakan, perang, sabotase, kerusakan jaringan akibat perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya, kebijakan pemerintah dan keadaan-keadaan lain yang oleh pejabat yang berwenang dinyatakan sebagai *Force Majeure*.

- (2) Dalam hal terjadi *Force Majeure* dimaksud Ayat (1) Pasal ini, maka Pihak yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada Pihak lainnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak saat mulainya, begitu juga saat berakhirnya dan diterangkan secara resmi oleh pejabat pemerintah yang berwenang.
- (3) Semua kerugian yang timbul atau diderita salah satu Pihak karena terjadinya *Force Majeure* bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

Pasal 14 **PEMUTUSAN PERJANJIAN**

- (1) Apabila pada saat Perjanjian ini berakhir atau diputuskan terdapat kewajiban yang belum dapat diselesaikan oleh Para Pihak, maka ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian ini tetap berlaku sampai diselesaikannya hak dan kewajiban Para Pihak.
- (2) Para Pihak sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUHPdata terhadap Perjanjian ini.

Pasal 15 **PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

- (1) Apabila terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan dalam penafsiran dan/atau pelaksanaan Perjanjian ini, sejauh mungkin Para Pihak akan menyelesaikan melalui musyawarah.
- (2) Apabila musyawarah sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) Pasal ini tidak mencapai kesepakatan, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui lembaga penyelesaian sengketa LKPP.

Pasal 16 **KERAHASIAAN**

- (1) Para Pihak sepakat bahwa seluruh isi Perjanjian ini harus diperlakukan secara rahasia. Oleh karena itu Para Pihak sepakat untuk merahasiakan semua data, dokumen, catatan atau informasi yang diterima oleh salah satu Pihak dari Pihak lainnya sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini dan tidak akan diberitahukan kepada Pihak Ketiga tanpa terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dari Para Pihak.
- (2) Pengecualian terhadap ketentuan Ayat (1) Pasal ini, adalah dalam hal informasi rahasia tersebut telah menjadi milik umum (*Public Domain*) atau diperoleh secara sah menurut hukum atau perintah/putusan pengadilan atau berdasarkan kesepakatan Para Pihak, Perjanjian ini diperbolehkan untuk dipublikasikan.

Con
N

Pasal 17

ITIKAD BAIK

Masing-masing Pihak menjamin kepada Pihak lainnya bahwa Pihaknya akan melaksanakan Perjanjian ini dengan itikad baik dan secara jujur. Tidak satupun ketentuan dan/atau penafsiran atas ketentuan dalam Perjanjian ini atau ketidakjelasan dalam Perjanjian ini akan digunakan oleh salah satu Pihak untuk mengambil keuntungan secara tidak wajar dan mengakibatkan kerugian bagi Pihak lainnya, dan tidak satupun ketentuan dalam Perjanjian ini dimaksudkan untuk memberikan keuntungan secara tidak wajar kepada salah satu Pihak.

Pasal 18

PEMBERITAHUAN

- (1) Segala surat menyurat serta pemberitahuan yang diperlukan dan diharuskan dalam melaksanakan Perjanjian ini harus disampaikan kepada masing-masing Pihak melalui alamat tersebut di bawah ini :

a. **PIHAK PERTAMA**

N a m a : Yulianta
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen
Alamat : Gedung Menara Radius Prawiro,
Jl. MH. Thamrin No. 2 Jakarta Pusat
Telepon : 021 – 29600000
e-Mail : yulianta@ojk.go.id

b. **PIHAK KEDUA**

N a m a : Agung Dermawan
Jabatan : Account Manager
Alamat : Jl. Kebon Sirih No.12 Jakarta 10110
Telepon : 021 – 80675600
Facsimile : 021 – 3845933
e-Mail : agung.dermawan@telkom.co.id

- (2) Perubahan wakil dan alamat Para Pihak sebagaimana tercantum pada Ayat (1) dan (2) Pasal ini dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya.

Pasal 19

PENAMBAHAN DAN PERUBAHAN

Apabila terjadi penambahan ataupun pengurangan lokasi layanan, dan spesifikasi teknis layanan, maka perubahan tersebut dituangkan secara tertulis dalam suatu Amandemen yang ditandatangani oleh Para Pihak dan merupakan bagian yang tak terpisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Perjanjian ini.

Pasal 20
KETERPISAHAN

Apabila selama berlakunya Perjanjian ini terdapat pasal yang menjadi tidak sah karena hukum dan/atau bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, selanjutnya dimengerti dan disetujui oleh Para Pihak bahwa pasal yang tidak sah tidak dapat dilaksanakan, dan/atau pasal yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan tersebut tidak mengakibatkan berakhirnya Perjanjian ini, sehingga pasal-pasal yang lain masih tetap berlaku dan mengikat Para Pihak.

Pasal 21
LAIN - LAIN

- (1) Apabila ada hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian ini, akan diatur kemudian dalam Amandemen yang dibuat dan ditandatangani Para Pihak yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Perjanjian ini.
- (2) Perjanjian ini tidak dapat diubah dan/atau ditambah baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali ada perubahan dan/atau penambahan yang dibuat dan ditandatangani oleh Para Pihak.

Pasal 22
P E N U T U P

- (1) Kesepakatan dan/atau dokumen yang telah dibuat dan ditandatangani sebelumnya oleh Para Pihak dalam rangka penyediaan dan penggunaan Layanan berdasarkan Perjanjian ini sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam pasal-pasal Perjanjian ini dinyatakan tetap berlaku.
- (2) Dalam melaksanakan Perjanjian ini Para Pihak wajib untuk mentaati ketentuan perundang-undangan atau peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Instansi yang berwenang yang berkaitan dengan Perjanjian ini.
- (3) Perjanjian ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli, bermeterai cukup, masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani oleh Para Pihak.

Demikian Perjanjian ini dibuat dengan itikad baik dan untuk dipatuhi dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh Para Pihak.

PIHAK PERTAMA
Otoritas Jasa Keuangan



Yulianta
Pejabat Pembuat Komitmen

PIHAK KEDUA
Perusahaan Perseroan (Persero)
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk,

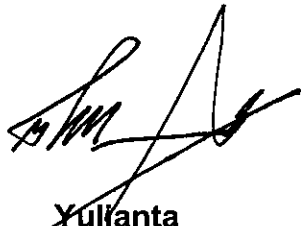


Agung Dermawan
Account Manager
Government Agency Services

**Lampiran
Daftar Kuantitas dan Harga**

No.	Layanan	Biaya Instalasi	Biaya Bulanan (Rp)	Periode	Total Biaya (Rp)
1	Akses Call Center 157	-	3.390.000	12	40.680.000
2	Layanan SIP Trunk 1 blok nomor (100 concurrent call)	-	5.445.000	12	65.340.000
SUB TOTAL					106.020.000
PPN 10%					10.602.000
TOTAL BIAYA					116.622.000

**PIHAK PERTAMA
Otoritas Jasa Keuangan**



**Yulianta
Pejabat Pembuat Komitmen**

**PIHAK KEDUA
Perusahaan Perseroan (Persero)
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk,**



**Agung Dermawan
Account Manager
Government Agency Services**