

RENCANA KERJA & SYARAT

PEKERJAAN DUKUNGAN PEMELIHARAAN APLIKASI ITSM DAN WA CENTER

Pasal 1 MAKSUD DAN TUJUAN

Pekerjaan Pemeliharaan dan Dukungan Aplikasi Whatsapp (WA) Web Gateway & ITSM (Information Technology Service Management) yang digunakan di PT. Terminal Petikemas Surabaya bertujuan untuk melakukan support dan perbaikan terhadap performance aplikasi ITSM dan tata cara mengkoneksikan aplikasi whatsapp dengan web Whatsapp Gateway pada PT Terminal Petikemas Surabaya.

PASAL 2 PEKERJAAN YANG AKAN DILAKSANAKAN

Pekerjaan yang akan dilaksanakan adalah Pekerjaan Pemeliharaan dan Dukungan Aplikasi Whatsapp (WA) Web Gateway & ITSM (Information Technology Service Management) yang digunakan di PT. Terminal Petikemas Surabaya. WA Gateway dimanfaatkan untuk manajemen pengelolaan informasi komunikasi eksternal maupun internal melalui Whatsapp. ITSM digunakan sebagai bentuk penerapan best practice ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pada PT Terminal Petikemas Surabaya.

PASAL 3 SPESIFIKASI TEKNIS

Ruang lingkup dari Pekerjaan Pemeliharaan yang akan dilaksanakan ini mencakup Spesifikasi Teknis sebagai berikut:

1	Aplikasi Client	Webbased ITSM
2	Aplikasi Server	Webbased Whatsapp Gateway Web service (API) IT Asset Managment ITSM Server
3	Database Server	Postgresql
4	Lisensi Whatsapp	4 channel utk 1 tahun
5	Client Browser	Mozilla Firefox, Google Chrome, ataupun browser Modern lainnya.

6	Fungsi	Ticketing Management Problem Management Change Management Knowledge Base IT IT Asset Management Project Management Contract Management Budget Management Management Layanan TI Reporting & Notification
---	--------	--

PASAL 4 **SYARAT - SYARAT TEKNIS**

1. Penyedia Jasa memiliki pengetahuan, berpengalaman mengembangkan aplikasi berbasis web menggunakan full stack technology web based;
2. Penyedia Jasa menguasai database PostgreSQL;
3. Penyedia Jasa memiliki pengalaman dalam melakukan integrasi data khususnya dengan Aplikasi Whatsapp;
4. Penyedia Jasa wajib memiliki pengalaman dalam penerapan aplikasi Information Technology Infrastructure Library.
5. Penyedia Jasa wajib memiliki melakukan backup data dan melakukan versioning code secara berkala di server PT Terminal Petikemas Surabaya
6. Penyedia Jasa wajib menyediakan layanan API atau melakukan consumpt API yang ada di PT Terminal Petikemas Surabaya
7. Penyedia Jasa wajib menyertakan dokumentasi atau manual book sebagai panduan user ataupun administrator IT pada PT Terminal Petikemas Surabaya

PASAL 5 **LAYANAN PEMELIHARAAN DAN DUKUNGAN**

Pekerjaan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan Aplikasi Whatsapp Gateway & ITSM untuk periode 6 (enam) bulan oleh Pihak Penyedia Jasa mencakup :

1. Pekerjaan Pemeliharaan dan Dukungan Aplikasi Whatsapp Gateway & ITSM selama masa pertanggung jawaban oleh Penerima Jasa.
2. Pemeliharaan Aplikasi Masa Pertanggung jawaban.:
 - a. Penerima Jasa akan melakukan pemeliharaan Aplikasi termasuk melakukan peningkatan performansi dari Aplikasi (Server dan Client) sehingga Aplikasi WA Gateway & ITSM dapat berjalan sesuai dengan spesifikasi teknis/ dokumentasi terakhir/ terbaru yang diterbitkan.

- b. Peningkatan performasi dari Server ataupun client untuk mendapatkan akses atas semua fungsi aplikasi yang digunakan dapat berjalan dengan baik dan tidak lambat.
 - c. Penerima Jasa berkewajiban untuk memperbaiki cacat/ error yang diketahuinya ataupun yang ditemukan oleh Pemberi Jasa dari Versi Sekarang dan segera melakukan update/ patch pada kesempatan pertama ke Pemberi Jasa.
3. Dukungan Onsite dan Offsite.
- a. Penerima Jasa berkewajiban untuk memberikan dukungan Offsite melalui telepon, email dan remote access 5x24 (Senin s/d Jumat jam 00:00 – 24:00), berkaitan dengan identifikasi awal masalah, pemecahan masalah dan penjelasan penggunaan Aplikasi WA Gateway Web & ITSM. Bila masalah tidak dapat dipecahkan melalui telepon, email dan/ atau remote access maka Penerima Jasa berkewajiban untuk mengirim tenaga ahli ke lokasi Pemberi Jasa (onsite) untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
4. Dukungan Remote Access
- Dukungan Remote Access ke PC Pengguna Inti (Key User) Aplikasi baik Client atau Server untuk memudahkan dan mengefektifkan layanan untuk pemecahan masalah/ error secara langsung.
5. Dukungan Kunjungan ke Lokasi (On Site Support)
- a. Untuk menyelesaikan masalah-masalah yang tidak dapat diselesaikan melalui telepon/ email, Penerima Jasa berkewajiban untuk mengirim tenaga ahli ke lokasi untuk menyelesaikan permasalahan sesuai permintaan kunjungan oleh Pemberi Jasa.
 - b. Dukungan pada butir a) tanpa adanya tambahan biaya dan telah mencakup semua biaya tenaga ahli, termasuk biaya transportasi dan akomodasi tenaga ahli.
6. Dukungan Kunjungan Berkala
- Adanya kunjungan berkala minimal 1 (satu) kali dalam enam bulan untuk melakukan pemeriksaan ataupun tuning performance dari aplikasi Server ataupun Client ke lokasi Pemberi Jasa.
7. Dukungan Update/ Patch
- a. Penerima Jasa berkewajiban untuk memberikan update/ patch untuk memperbaiki kekurangan, kecacatan/ error, ataupun penurunan kinerja sehingga menyebabkan system menjadi lambat, yang ditemukan baik oleh Pemberi Jasa ataupun Penerima Jasa dalam kesempatan pertama pada aplikasi tanpa adanya biaya tambahan.
 - b. Penerima Jasa berkewajiban melakukan update atas library code yang digunakan dalam membangun aplikasi jika ditemukan adanya vulnerability atas library tersebut ke versi terbaru yang aman dari vulnerability.

8. Tenaga Ahli

No	Kualifikasi	Pengalaman	Pend Minimal	Jumlah
1	Project Leader	>= 7 tahun	S1	1
2	System Analyst	>= 5 tahun	S1	1
3	Senior Programmer	>= 5 tahun	S1	1

9. Tingkat Prioritas Penyelesaian Masalah

- Penerima Jasa akan melakukan layanan sebaik-baiknya untuk mengatasi setiap permasalahan sesuai dengan tingkat prioritas penyelesaian masalah.
- a. Prioritas 1 (Urgent): Kegagalan suatu fungsi Aplikasi yang menyebabkan Aplikasi atau Sistem tidak dapat digunakan sama sekali.

- b. Prioritas 2 (Serious): Kegagalan suatu fungsi utama yang mempengaruhi kinerja bisnis Pemberi Jasa dan tidak ada solusi alternative untuk mengatasi permasalahan.
 - c. Prioritas 3: Aplikasi tidak berfungsi sesuai dengan spesifikasi teknis atau desain.
 - d. Prioritas 4: Kegagalan fungsi non esensial atau permasalahan bersifat kosmetik saja.
10. Lama Waktu Tanggapan (Response Time)
- a. Prioritas 1 (Urgent): Lama waktu tanggapan diberikan selambat lambatnya 1 jam sejak diterimanya laporan error dari Pemberi Jasa. Penyelesaian masalah disediakan dalam 1 hari kerja. Penyelesaian dapat berupa update/patch.
 - b. Prioritas 2 (Serious): Lama waktu tanggapan diberikan selambat lambatnya 1 hari kerja sejak diterimanya laporan error dari Pemberi Jasa. Penyelesaian masalah disediakan dalam waktu 24 jam. Penyelesaian dapat berupa update/patch.
 - c. Prioritas 3: Lama waktu tanggapan diberikan selambat-lambatnya 1 hari kerja sejak diterimanya laporan error dari Pemberi Jasa disertai dengan rencana tindakan penyelesaian untuk dapat dilaksanakan dalam waktu maksimal 2 hari kerja. Penyelesaian dapat berupa update/patch.
 - d. Prioritas 4: Lama waktu tanggapan diberikan selambat-lambatnya 1 hari kerja sejak diterimanya laporan error dari Pemberi Jasa yang disertai dengan rencana tindakan penyelesaian untuk dapat dilaksanakan dalam waktu maksimal 4 hari kerja. Penyelesaian dapat berupa update/patch.
11. Pencatatan Laporan Pekerjaan Pemeliharaan Bulanan dan Akhir.
- a. Penyedia Jasa akan mencatat dan menyimpan daftar semua permasalahan atau error yang disampaikan oleh Pemberi Jasa beserta solusi yang diberikan, dan dalam waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari akan disampaikan ke Pemberi Jasa sebagai laporan bulanan.
 - b. Laporan bulanan ini akan di rekap sebagai laporan akhir yang juga diserahkan ke Penyedia Jasa saat berakhirnya masa pemeliharaan dalam masa pertanggunggaan.
12. Kode Program/ Souce Code
- Penyedia Jasa berkewajiban untuk memberikan kode program/ source code terakhir dari aplikasi baik server atau client kepada Pemberi Jasa tanpa adanya biaya tambahan.

PASAL 6

DATA KEBUTUHAN AUDIT

Terkait kebutuhan audit, Penyedia Jasa berkewajiban untuk :

- 1. Penyedia Jasa berkewajiban dan siap jika dibutuhkan untuk mendampingi Pemberi Jasa berkaitan dengan pelaksanaan Audit internal ataupun eksternal tanpa tambahan biaya/ penggunaan perhitungan mandays.
- 2. Penyedia Jasa berkewajiban untuk membantu menyiapkan data yang bersumber dari Aplikasi ITSM dan aplikasi terkait yang masuk dalam dokumen spesifikasi teknis ini untuk kebutuhan audit internal ataupun eksternal sesuai dengan permintaan Pemberi Jasa tanpa tambahan biaya/ penggunaan perhitungan mandays.

PASAL 7

PEMINDAHAN PEKERJAAN KE PIHAK KETIGA

Penyedia Jasa dilarang untuk menyerahkan atau memindahkan pekerjaan kepada Pihak Ketiga baik sebagian maupun keseluruhan pekerjaan tanpa adanya pemberitahuan tertulis kepada Pemberi Jasa.

PASAL 8

KERAHASIAAN DATA

Penyedia Jasa berkewajiban untuk menjalankan prosedur keamanan dengan baik, menjaga kerahasiaan data (hardcopy, softcopy) ataupun database yang diperoleh dari Pemberi Jasa.

PASAL 9 KOMUNIKASI

Semua komunikasi dengan Penyedia Jasa berkenaan dengan layanan dalam Pekerjaan Pemeliharaan dan Dukungan Aplikasi WA Web Gateway & ITSM ini berada dibawah koordinasi, pengawasan, dan izin IT Aplikasi Pemberi Jasa.

PASAL 11 CARA PEMBAYARAN

Pembayaran kepada Penyedia Jasa untuk masa pertanggung jawaban pemeliharaan selama 6 (enam) bulan yang dibagi menjadi 2 (dua) termin yaitu :

1. Termin I sebesar 50% dari harga pekerjaan akan dibayarkan setelah Penyedia Jasa menyelesaikan seluruh ruang lingkup pekerjaan Selama 3 (tiga) bulan pertama, sebagaimana dinyatakan dalam Berita Acara Pemeliharaan Pekerjaan Pertama (BAPP-I) yang ditandatangani kedua belah pihak.
2. Termin II sebesar 50% dari harga pekerjaan akan dibayarkan setelah penyelesaian masa pemeliharaan selama 3 (tiga) bulan kuartal kedua, tanpa adanya kewajiban yang belum ditunaikan oleh Penyedia Jasa kepada Pemberi Tugas, sebagaimana dinyatakan dalam Berita Acara Pemeliharaan Pekerjaan Kedua (BAPP-II) yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Pasal 13 PENYEDIAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN KERJA

Karena satu dengan lain hal, Penyedia Jasa dapat meminjam peralatan kerja dan atau peralatan bantu kerja milik Pemberi Jasa apabila dimungkinkan untuk dipinjam, namun bilamana terdapat kerusakan atau hilang akan menjadi tanggung jawab Penyedia Jasa sepenuhnya. Penyedia jasa harus segera mengganti dengan peralatan yang baru, paling lama 1 (satu) bulan bilamana tidak dapat berfungsi sama sekali atau hilang, sedangkan apabila rusak wajib diperbaiki agar kembali dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Pasal 14 KESELAMATAN, KESEHATAN, KEAMANAN DAN LINGKUNGAN KERJA

1. Tenaga Kerja Penyedia jasa harus telah mendapatkan Induction Training mengenai Keselamatan, Kesehatan, Keamanan dan Lingkungan Kerja sebelum bekerja di Area Terbatas PT TPS.
2. Penyedia jasa harus menyediakan kendaraan operasional untuk kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan Perjanjian ini di Area Terbatas PT TPS apabila diperlukan.
3. Penyedia jasa berkewajiban menyediakan peralatan pelindung diri (APD) bagi karyawannya serta mentaati peraturan Keselamatan, Kesehatan, Keamanan dan Lingkungan Kerja (LK3M).
4. Penyedia jasa harus selalu menjaga ketertiban, kerapian dan kebersihan lingkungan kerja dan mematuhi peraturan yang berlaku pada PT TPS.

5. Penyedia jasa harus mendukung PT TPS dalam rangka implementasi dan pemenuhan kebutuhan audit ISO 9001, 14001 dan OHSAS 18001, ISO 28000, ISO 27001 serta kebutuhan audit-audit dari Badan Sertifikasi lainnya yang berlaku di PT TPS.
6. Penyedia jasa bertanggung jawab terhadap keamanan, keselamatan dan segala resiko yang terjadi pada karyawannya yang dipekerjakan di PT TPS.
7. Apabila terjadi kecelakaan kerja di lingkungan PT TPS, para tenaga kerja yang ditempatkan oleh Penyedia jasa wajib membantu dengan sukarela tanpa mengganggu pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Pasal 15

ADMINISTRASI DAN PELAPORAN

1. Penyedia jasa harus membuat laporan berdasarkan kegiatan yang dilakukan serta sanggup membuat laporan pekerjaan lainnya atas permintaan Pemberi Jasa seperti : laporan penyelesaian pekerjaan dan laporan dokumentasi pelaksanaan pekerjaan.
2. Format-format dokumen yang akan dipergunakan dalam pelaksanaan pekerjaan harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Pemberi Jasa.

Pasal 16

PERATURAN DAN KETENTUAN YANG BERLAKU

1. Peraturan dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh Penyedia jasa dalam melaksanakan pekerjaan diantaranya adalah:
2. Peraturan-peraturan dan ketentuan dalam ketenaga-kerjaan atau hukum perburuhan yang berlaku di Indonesia.
3. Peraturan-peraturan dan ketentuan yang berlaku di PT TPS (misalnya peraturan keselamatan).
4. Peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan lain yang ada hubungannya dengan pekerjaan ini.

Pasal 17

KONDISI TIDAK NORMAL

Penyedia jasa berkewajiban menanggung biaya perbaikan dan atau penggantian Peralatan yang timbul akibat kelalaian maupun accident (kecelakaan) yang dilakukan oleh personel atau tenaga kerja Penyedia jasa saat melakukan perbaikan ataupun dukungan support di lingkungan PT Terminal Petikemas Surabaya.

Pasal 18

LAIN-LAIN

1. Apabila terjadi kecelakaan kerja yang diakibatkan oleh faktor non teknis terhadap alat yang penyelesaiannya ditangani oleh PT TPS, maka Pelaksana Pekerjaan harus membantu semaksimal mungkin agar supaya alat dapat beroperasi sesegera mungkin dan tidak mempengaruhi kesiapan, keandalan alat serta mengganggu operasional keseluruhan di

- lingkungan PT TPS.
2. Pelaksana pekerjaan harus menjalin kerjasama yang baik dengan semua pihak yang ada di lingkungan PT TPS secara professional berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku di lingkungan PT TPS.
 3. Segala sesuatu yang belum tercantum dan diatur dalam syarat-syarat teknis ini dan nantinya ternyata dalam pelaksanaannya ada kaitannya dengan kontrak pekerjaan ini akan diatur dan ditentukan kemudian.

PASAL 19 ISTILAH KATA

1. Istilah kata yang digunakan dalam dokumen ini yaitu :
2. Pemberi Jasa atau PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS), yang beralamatkan di jalan Tanjung Mutiara No.1 Surabaya.
3. Penyedia Jasa atau Vendor yang memberikan layanan pemeliharaan dan dukungan Aplikasi WA Web Gateway & ITSM.
4. Pihak Ketiga adalah Pihak diluar dari Pemberi Jasa dan Penerima Jasa.
5. Pelaksana Pekerjaan adalah Tenaga kerja dari Penyedia Jasa atau Penerima Jasa yang melakukan pemeliharaan.
6. Masa pertanggungungan adalah masa/ waktu pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan oleh Penyedia Jasa atau Penerima Jasa.
7. Aplikasi Peningkatan adalah Aplikasi yang dikembangkan oleh Penerima Jasa untuk memberikan tambahan fungsi, fitur baru, atau fasilitas yang tidak terdapat pada aplikasi tersebut dan tidak terbatas pada jenis bahasa pemrograman, database, ataupun sistem operasi yang digunakan.
8. Versi Sekarang adalah Versi dari Aplikasi yang sedang berjalan dan digunakan oleh Pemberi Jasa.
9. Kustomisasi adalah penyesuaian yang dilakukan pada Aplikasi dengan melakukan perubahan/modifikasi source code berdasarkan kesepakatan/ permintaan Pemberi Jasa sehingga penyesuaian tersebut dapat memenuhi kebutuhan Pemberi Jasa.
10. Pekerjaan Pemeliharaan merupakan pekerjaan yang bertujuan meningkatkan performa aplikasi dan penambahan fitur baru pada aplikasi berdasarkan permintaan Pemberi Jasa.

Dikeluarkan di : PT Terminal Petikemas
Surabaya

Tanggal : 08 Agustus 2024

ANDRE CA

VICE PRESIDENT PERANGKAT LUNAK PT
TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA



DODO PRIAMBODO KRESNO

SUPERINTENDEN DUKUNGAN PERANGKAT LUNAK
PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA



KANG DAVID

MENGETAHUI



AGUSTINUS ARJO DEDALI

SENIOR VICE PRESIDENT TEKNOLOGI INFORMASI PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA