

**KONTRAK LAYANAN**  
**tentang**  
**PENYELENGGARAAN PELATIHAN CUSTOMER SERVICE UNTUK RS KASIH**  
**IBU SURAKARTA**

Nomor : PKS. TEL. Tel. 011/HK.810/R4W-4G100000/2017  
Nomor : 003/ISH/LGL-PKS/VI/2017

Pada hari ini, **Jumat** tanggal **Sembilan** bulan **Juni** tahun **Dua ribu tujuh belas** (09-06-2017), bertempat di **Solo**, antara pihak-pihak:

- I. **PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk**, NPWP : **01.000.013.1-093.000**, dalam perbuatan hukum ini diwakili secara sah oleh **DODE SUPARMAN** , Jabatan **GM WITE SOLO**, selanjutnya disebut sebagai **TELKOM**.
- II. **PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA (ISH)**, NPWP: **03.258.044.1-019.000**, dalam perbuatan hukum ini diwakili secara sah oleh **Sonny Setyo Wibowo**, jabatan **GM Area 3**, selanjutnya disebut sebagai **ISH**.

Selanjutnya **TELKOM** dan **ISH** dalam Kontrak Layanan ini masing-masing disebut "**Pihak**" secara bersama-sama disebut "**Para Pihak**".

**Para Pihak** terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Perjanjian Kerjasama Penyediaan Pelatihan Customer Service antara **TELKOM** dengan **RS KASIH IBU** Nomor Tel. **015/HK.810/R4W-4G100000/2017** tanggal **7 Juni 2017**;
- b. Surat Penetapan Mitra Pelaksana Penyelenggaraan Pelatihan Customer Service untuk **RS Kasih Ibu Surakarta** Tel. **1024/LG.270/R4W-4G100000/2017** tanggal **8 Juni 2017** perihal **Penetapan ISH** sebagai **Mitra Pelaksana Penyelenggaraan Pelatihan Customer Service** untuk **RS Kasih Ibu Surakarta**.

Dengan ini **Para Pihak** menyatakan mengikatkan diri dalam suatu **Kontrak Layanan** tentang **Penyelenggaraan Pelatihan Customer Service** untuk **RS Kasih Ibu Surakarta**, selanjutnya disebut **Kontrak Layanan**, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut :

**Pasal 1**  
**LINGKUP PEKERJAAN**

Pengadaan, Penyelenggaraan Pelatihan Customer Service untuk **RS Kasih Ibu Surakarta** (selanjutnya disebut "**Pekerjaan**") oleh **ISH** ke Pelanggan **TELKOM**, dengan jumlah dan spesifikasi teknis sebagaimana tercantum dalam Lampiran I **Kontrak Layanan** ini, yang dibuktikan dengan ditandatanganinya Berita Acara Serah Terima (**BAST**) oleh **TELKOM** cq. **MANAGER BGES Witel Solo** dan **ISH**.

TELKOM : .../...

ISH : .../...

**Pasal 2**  
**JANGKA WAKTU**

- (1) Jangka waktu pelaksanaan Pekerjaan dimaksud Pasal 1 adalah selama 6 (enam) hari kalender sejak **Kontrak Layanan** ini ditandatangani termasuk hari Minggu dan hari libur yang ditetapkan oleh Pemerintah serta hari pembuatan BAST.

**Pasal 3**  
**HARGA**

Total harga Pekerjaan dimaksud Kontrak ini adalah sebesar **Rp. 25.051.000,- (Dua puluh lima juta lima puluh satu ribu rupiah)**, belum termasuk PPN 10%, dengan rincian harga tercantum dalam Lampiran I **Kontrak Layanan** ini.

**Pasal 4**  
**CARA PEMBAYARAN**

- (1) Pembayaran atas harga dimaksud dalam Pasal 3 Kontrak Layanan ini akan dilakukan oleh **TELKOM** kepada **ISH** dalam 1 (satu) kali pembayaran setelah pekerjaan dinyatakan selesai yang dibuat dalam Berita Acara Serah Terima Pekerjaan (BAST) yang ditandatangani oleh Para Pihak, dengan dilampiri dokumen-dokumen sebagai berikut :
- a. Surat Permohonan Bayar;
  - b. Invoice, Faktur Pajak dan Kuitansi (rangkap dua);
  - c. Asli BAST;
  - d. Copy **Kontrak Layanan** ini (untuk tagihan pertama).
- (2) Pembayaran dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah pekerjaan selesai.
- (3) Pembayaran dimaksud Ayat (1) Pasal ini dilakukan dengan cara pemindahbukuan/transfer melalui : Nama Bank **Mandiri** Cabang **KCP Cipete** dengan rekening Nomor **127-00-0000137-8** atas nama **INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA**, dengan biaya transfer ditanggung oleh **ISH** dan dipotong langsung dari jumlah pembayaran.

**Pasal 5**  
**D E N D A**

Jika jangka waktu pelaksanaan tersebut dalam ayat (1) Pasal 2 **Kontrak Layanan** ini dilampaui tanpa adanya perpanjangan waktu pelaksanaan, maka kepada **ISH** dapat dikenakan denda sebesar 1<sup>0</sup>/<sub>100</sub> (satu persmil) dari jumlah biaya dimaksud Kontrak Layanan ini sebelum PPN 10% (sepuluh perseratus) untuk setiap hari keterlambatan, dengan batas maksimum 5% (lima perseratus) dari jumlah biaya dimaksud Kontrak Layanan ini pada lokasi yang mengalami keterlambatan, dengan prosedur pemotongan denda secara sekaligus dari pembayaran tagihan yang harus dibayarkan oleh **TELKOM** kepada **ISH**.



**Pasal 6**  
**FORCE MAJEURE**

Yang dimaksud dengan force majeure dalam **Kontrak Layanan** ini adalah semua kejadian di luar kemauan atau kemampuan **Para Pihak** walaupun sudah diusahakan pencegahannya, seperti bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, embargo, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, dan hal-hal yang dinyatakan dalam surat resmi oleh Pejabat yang berwenang sebagai force majeure, yang mengakibatkan salah satu atau **Para Pihak** tidak dapat melaksanakan kewajibannya menurut **Kontrak Layanan** ini.


**Pasal 7**  
**LAIN-LAIN**

- (1) **TELKOM** berhak secara sepihak, tanpa adanya suatu tuntutan apapun dari **ISH** dan dengan mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, untuk membatalkan sebagian atau seluruh pekerjaan menurut **Kontrak Layanan** ini, apabila terjadi salah satu diantara sebab-sebab pembatalan tersebut dibawah ini :
  - a. **ISH** terbukti tidak dapat melaksanakan Pekerjaan atau mengalami keterlambatan dengan denda telah mencapai 5% (lima perseratus) dari jumlah total harga.
  - b. **ISH** ternyata menyerahkan Pekerjaan baik sebagian maupun seluruhnya kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan dari **TELKOM**.
- (2) Setiap penambahan dan perubahan atas ketentuan dalam **Kontrak Layanan** ini wajib dibuatkan dalam bentuk amandemen atau addendum atau side letter yang disetujui oleh **Para Pihak**.
- (3) **Kontrak Layanan** ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli diatas kertas bermeterai cukup masing-masing sama bunyinya, serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani dan dibubuhi Cap Perusahaan **Para Pihak**.


**TELKOM**

**INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA**

  
**DODE SUPARMAN**  
**GM WITEL SOLO**

  
**SONNY SETYO WIBOWO**  
**GM AREA 3**

TELKOM : ...

ISH : ...

Lampiran I :

Kontrak Layanan antara TELKOM dengan INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA

Nomor : PKS. TEL.011/HK-810/R4W-4G100000/2017

Tanggal : 9 Juni 2017

Tentang : Penyelenggaraan Pelatihan Customer Service untuk RS Kasih Ibu Surakarta.

RINCIAN SPESIFIKASI LAYANAN, LOKASI, VOLUME DAN HARGA

No.	Uraian	Satuan	Kuantitas	One Time Charge (Rp)	
				Harga Satuan	Total
1	Training Pelatihan Customer Service RS Kasih Ibu	Batch	3	5.657.500	16.972.500
2	Setting Lokasi & Cleaning Service (OB)	Paket	1	6.878.500	6.878.500
3	Plug In (bilingual) Website RSKl	Paket	1	1.200.000	1.200.000
Total (sebelum PPN 10%)				-	25.051.000