



PERJANJIAN

No.18/ 1 /DPSI/PASI Tanggal 12 April 2016

Pekerjaan :

Penunjukan Langsung Pengadaan Konsultan Dalam
Rangka Persiapan Dan Sertifikasi ISO 9001:2015
Layanan Helpdesk Teknologi Informasi Bank Indonesia

Bank Indonesia

Departemen Pengelolaan Sistem Informasi



PEKERJAAN PENUNJUKAN LANGSUNG PENGADAAN KONSULTAN DALAM RANGKA PERSIAPAN DAN SERTIFIKASI ISO 9001:2015 LAYANAN HELPDESK TEKNOLOGI INFORMASI BANK INDONESIA

No. 18/ 1/DPSI/PASI tanggal 12 April 2016

Pada hari ini, Selasa tanggal Dua belas Bulan April Tahun Dua Ribu Enam Belas yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. Lisa Binti : Deputi Direktur Divisi Pengelolaan Aset dan Layanan Sistem Informasi bertempat tinggal di Jakarta, dalam hal ini bertindak dalam jabatan tersebut untuk dan atas nama Dewan Gubernur Bank Indonesia berdasarkan Peraturan Dewan Gubernur No.10/1/PDG/2008 tanggal 18 Januari 2008 tentang Manajemen Logistik Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Gubernur No.11/2/PDG/2009 tanggal 20 Februari 2009, dengan demikian mewakili Bank Indonesia yang berkedudukan di Jakarta berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang No.6 Tahun 2009, untuk selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA;
- II. Diana Susianti Moro : Direktur PT. Sucofindo Prima Internasional Konsultan, bertempat tinggal di Jakarta, dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut untuk dan atas nama PT. Sucofindo Prima Internasional Konsultan yang berkedudukan di Jakarta, berdasarkan Anggaran Dasarnya yang dimuat dalam Akta Pendirian No 9 Tgl 9 Januari 1997 Notaris Agus Hasyim Ahmad, SH, Berita Negara No. 6 tanggal 18 Januari 1999; Surat Keputusan Menteri Kehakiman No C2-14.097 HT.01.01 TH 98 tanggal 17 September 1998, Akta Perubahan No. 30 tanggal 9 Maret 2012 Notaris SP. Henny Singgih, SH, Surat Keputusan Menteri Kehakiman No.



- c. Pekerjaan dinyatakan selesai dengan diserahterimkannya sertifikasi ISO 9001:2015 Helpdesk TI BI kepada Bank Indonesia dari Badan Sertifikasi Internasional yang tertuang pada Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan.
2. Lokasi Kerja meliputi :
Di Bank Indonesia yang berada di Departemen Pengelolaan Sistem Informasi (DPSI) - Divisi Pengelolaan Aset dan Layanan Sistem Informasi Kantor Pusat Bank Indonesia;

Pasal 4

LAPORAN

1. Dalam melaksanakan ruang lingkup Pekerjaan, PIHAK KEDUA menyampaikan laporan kepada PIHAK PERTAMA, sebagai berikut :
 - a. Laporan persiapan operasional yaitu laporan atas persiapan operasional yang disampaikan kepada pihak Bank Indonesia pada saat dimulainya masa pelaksanaan pekerjaan yang minimal memuat hal-hal sebagai berikut :
 - i. Persiapan pelaksanaan evaluasi kerja Helpdesk TI BI dan kegiatan-kegiatan dalam rangka memenuhi ruang lingkup pekerjaan butir c;
 - ii. Progres review persiapan.
 - b. Laporan Evaluasi Bulanan, yaitu laporan yang dibuat secara berkala setiap akhir bulan pelaksanaan operasional yang disampaikan kepada pihak Bank Indonesia paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal akhir bulan yang minimal memuat hal-hal sebagai berikut :
 - i. Executive summary progres review/hasil Assesment pekerjaan;
 - ii. Analisa event /masalah pekerjaan;
 - iii. Laporan yang memuat hal-hal yang perlu diperbaiki.
 - c. "Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan" adalah Berita Acara yang dibuat dan ditandatangani bersama-sama oleh Pejabat/Petugas Pemberi Tugas dan Petugas Pelaksana Pekerjaan yang menyatakan prestasi pekerjaan yang telah dicapai/dilaksanakan dengan baik yang dibuktikan oleh Laporan Evaluasi Bulanan oleh Pelaksana Pekerjaan;
 - d. "Berita Acara Kemajuan Pekerjaan" adalah Berita Acara yang dibuat dan ditandatangani bersama-sama oleh Pejabat Pemberi Tugas dan Pelaksana Pekerjaan yang menyatakan Pekerjaan setiap periode satu bulanan telah dicapai/dilaksanakan oleh Pelaksana Pekerjaan berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan;

Handwritten signature and initials in blue ink.



- e. "Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan" adalah Berita Acara yang dibuat dan ditandatangani bersama-sama oleh Pemberi Tugas dan Pelaksana Pekerjaan yang menyatakan bahwa Pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik selama jangka waktu pelaksanaan pekerjaan sehingga Pelaksana Pekerjaan dibebaskan dari tanggung jawab atas pelaksanaan Pekerjaan.

Pasal 5

JANGKA WAKTU PELAKSANAAN PEKERJAAN

Jangka Waktu pelaksanaan Pekerjaan ditetapkan selama 4 (empat) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkannya SPK atau sejak tanggal 29 Maret 2016 s/d. 28 Juli 2016 dengan uraian sebagai berikut :

- a. Periode I : Tanggal 29 Maret 2016 s/d. 28 April 2016;
- b. Periode II : Tanggal 29 April 2016 s/d. 28 Mei 2016;
- c. Periode III : Tanggal 29 Mei 2016 s/d. 28 Juni 2016;
- d. Periode IV : Tanggal 29 Juni 2016 s/d. 28 Juli 2016.

Pasal 6

HARGA/BIAYA

1. Harga/biaya Pekerjaan adalah sebesar Rp.125.000.000,00 (seratus dua puluh lima juta rupiah);
2. Harga/biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan harga/biaya tetap dan tidak berubah (lumpsum) yang sudah termasuk bea meterai, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10%, pajak lain sesuai ketentuan yang berlaku, resiko kenaikan biaya, dan pengeluaran-pengeluaran lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Dalam melaksanakan Pekerjaan, PIHAK KEDUA tidak diperkenankan mengajukan klaim kenaikan harga/biaya Pekerjaan;
4. Risiko kenaikan harga satuan/tarif dari komponen harga/biaya personil dan non personil selama jangka waktu pelaksanaan Pekerjaan menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA;
5. Kenaikan harga satuan/tarif dari komponen harga/biaya personil dan non personil tidak dapat menjadi alasan bagi PIHAK KEDUA untuk menurunkan kualitas Pekerjaan.



hari sejak diterimanya pemberitahuan dimaksud, belum atau tidak ada keputusan dari PIHAK PERTAMA, maka adanya peristiwa tersebut dianggap telah disetujui.

Pasal 19

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Apabila dalam pelaksanaan Perjanjian ini timbul perbedaan pendapat atau perselisihan, maka PARA PIHAK setuju untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
2. Dalam hal tidak tercapai permufakatan dalam musyawarah tersebut, maka PARA sepakat menyerahkan penyelesaian perselisihan tersebut melalui Pengadilan dan memilih kedudukan hukum/domisili tetap di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Pasal 20

LAIN - LAIN

1. Hal-hal yang belum cukup diatur dan perubahan-perubahan dalam Perjanjian ini akan diatur kemudian atas dasar permufakatan kedua belah pihak yang akan dituangkan ke dalam bentuk surat atau perjanjian tambahan (*addendum*), yang merupakan kesatuan dan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Perjanjian ini.
2. Semua pemberitahuan dan atau surat-menyurat antara kedua belah pihak sehubungan dengan Perjanjian ini dilakukan secara tertulis dan dianggap telah disampaikan kepada yang bersangkutan bilamana ada tanda terima tertulis.
3. Pemberitahuan dan surat menyurat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini dialamatkan kepada:

PIHAK PERTAMA

: Departemen Pengelolaan Sistem Informasi
Divisi Pengelolaan Aset dan Layanan Sistem
Informasi
BANK INDONESIA
Jl. MH. Thamrin No. 2
Jakarta 10350



PIHAK KEDUA

: PT. SUCOFINDO PRIMA INTERNASIONAL
KONSULTAN

Graha Sucofindo lantai 12

Jl. Raya Pasar Minggu kav. 34

Jakarta 12780

Pasal 21

PENUTUP

Perjanjian ini ditandatangani oleh PARA PIHAK di Jakarta pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana tersebut di atas dan dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan bermaterai cukup, masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA


SPRINT
CONSULTANT

DIANA SUSIANTI MORO

PIHAK PERTAMA



LISA BINTI



A. RUANG LINGKUP FUNGSI PELAKSANAAN.

1. Ruang lingkup Fungsi Pelaksana dengan rincian sebagai berikut :

(1) Melaksanakan Fungsi SUPERVISI

- a. Mengkoordinasikan personil layanan Helpdesk TI;
- b. Menyusun jadwal dan tugas personil yang ditugaskan dalam pelaksanaan pekerjaan;
- c. Menerapkan dan mengawasi pelaksanaan tata tertib yang ditetapkan kepada seluruh personil;
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak Bank Indonesia dalam pelaksanaan tugas;
- e. Melakukan monitoring terhadap seluruh aspek operasional sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan;
- f. Membantu personil dalam pelaksanaan tugas;
- g. Melakukan assessment personil terkait dengan pelaksanaan tugas, pelanggaran tata tertib, performansi dan SLA personil, kehadiran, dan seluruh aspek personalia.
- h. Memberikan rekomendasi tertulis kepada pihak Bank Indonesia terkait hal-hal yang menyangkut lingkup koordinasi dan pengawasannya dalam laporan yang dibuat;
- i. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi seluruh personil Helpdesk TI terkait sistem aplikasi yang ditangani.

(2) Melaksanakan Fungsi ANALISIS INCIDENT DAN ESKALASI PROBLEM

- a. Melakukan analisa incident dan eskalasi problem terhadap tiket yang diterima Helpdesk.
- b. Menyampaikan informasi tertulis (melalui email) terhadap incident dan problem yang terjadi secara harian kepada pihak pertama terhadap seluruh informasi yang terkait dengan operasional helpdesk TI seperti Sistem Helpdesk Bank Indonesia, Perangkat Monitoring, Sistem Telepon, dan informasi data pendukung lainnya.
- c. Menyusun dan menyampaikan laporan secara rutin maupun insidental mengenai lingkup pelaksanaan tugas sesuai dengan bentuk dan kerangka laporan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yang terdiri dari :
 - i. Laporan Pelaksanaan dan Evaluasi Helpdesk TI Bank Indonesia;
 - ii. Laporan Pelaksanaan dan Evaluasi IT Command Center Bank Indonesia.
- d. Melakukan analisa Service Level Agreement.
- e. Mewakili supervisi dalam pelaksanaan tugas.
- f. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya.

(3) Melaksanakan Fungsi Team Coordination.

- a. Melakukan analisa dan/atau distribusi tiket terhadap personil Helpdesk sesuai dengantimnya;
- b. Mengkoordinasi dan memastikan operasional masing – masing tim (infrastruktur, aplikasi, monitoring dan operator) berjalan dengan baik;
- c. Membuat jadwal shifting dan mengatur personil di dalam timnya;
- d. Bertanggung jawab menjaga SLA dan OLA anggota timnya;
- e. Memberikan informasi dan melakukan koordinasi operasional timnya dengan Supervisi



- dan Second Level Support (SLS);
- f. Melakukan update pengetahuan dan kemampuan terhadap anggota tim secara regular untuk bisa menyelesaikan permasalahan dengan baik, tepat dan cepat;
 - g. Memberikan penjelasan atas kejadian baik yang terkait layanan Helpdesk TI atau anggota timnya kepada pihak terkait jika dibutuhkan;
 - h. Membuat dokumentasi kegiatan tugas / operasional anggota timnya;
 - i. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya.
- (4) Melaksanakan Fungsi LAYANAN TELEPON DAN TICKETING
- a. Menerima dan mengadministrasikan seluruh pengaduan permasalahan Teknologi Informasi yang masuk ke Helpdesk TI dari user melalui sarana-sarana pengaduan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Indonesia yaitu sarana telepon (operator), email, situs helpdesk TI, serta dokumen resmi;
 - b. Menerima dan mendistribusikan seluruh Permintaan permasalahan TI yang masuk dari approver melalui sarana Service Request Management (SRM);
 - c. Melakukan assignment permasalahan kepada Solver;
 - d. Memberikan informasi dan berkoordinasi dengan fungsi supervisi apabila mendapatkan permasalahan;
 - e. Melakukan pemantauan terhadap availability sistem telepon serta progress penerimaan telepon yang dapat dimonitor menggunakan Sistem Telepon Helpdesk;
 - f. Meningkatkan pengetahuan dan update teknolog sesuai dengan fungsinya.
- (5) Melaksanakan Fungsi PENYELESAIAN MASALAH/SOLVER
- a. Menerima pengaduan dan administrasi permasalahan TI dari Operator Helpdesk melalui Sistem Helpdesk TI Bank Indonesia;
 - b. Melaksanakan dan/atau memberikan solusi permasalahan terhadap sistem dan aplikasi yang diterima dari Operator Helpdesk;
 - c. Melakukan re-assignment (eskalasi) permasalahan yang tidak bisa ditangani ke second level solver;
 - d. Melakukan koreksi/penyesuaian dalam pencatatan permasalahan oleh operator helpdesk pada Sistem Helpdesk Bank Indonesia;
 - e. Memberikan informasi dan melakukan koordinasi dengan fungsi supervisi apabila mendapatkan permasalahan;
 - f. Melaksanakan pendampingan untuk permintaan khusus;
 - g. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya;
- (6) Melaksanakan Fungsi ADMINISTRASI HELPDESK
- a. Membantu analisis incident dan problem management dalam menyusun dan menyerahkan laporan-laporan sesuai dengan yang ditetapkan pihak Bank Indonesia;
 - b. Melakukan administrasi yang terkait dengan personalia yaitu : absensi personil, lembur, NDA, Asset Register, dan seluruh administrasi personalia;
 - c. Melakukan inventarisasi knowledge base solution / database solusi dan memasukkannya dalam Sistem Helpdesk Bank Indonesia;
 - d. Pekerjaan Petugas administrasi dan petugas survey dapat saling backup.
 - e. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya.
- (7) Melaksanakan Fungsi MONITORING ITCC
- a. Melaksanakan pemantauan terhadap availability, performance dan security perangkat jaringan, server, aplikasi, IT Security dan Operasional Data Center melalui sistem



- Monitoring milik Pihak pertama;
- b. Melaksanakan tugas pemantauan sesuai dengan SOP masing-masing pekerjaan;
 - c. Memberikan informasi hasil pemantauan symptom/gejala terhadap event/kejadian yang terjadi dan menyampaikan laporannya secara tertulis melalui E-mail kepada Analis Incident atau pihak yang ditunjuk sesuai SOP masing-masing pekerjaan;
 - d. Menyusun laporan secara periodik terhadap hasil pemantauan;
 - e. Melakukan administrasi event/kejadian secara harian, serta menyusun dan menyampaikan laporan terkait tugas dan fungsinya secara periodik;
 - f. Memberikan penjelasan yang diperlukan terhadap event/kejadian kepada pihak Pertama;
 - g. Memberikan informasi kepada pihak Pertama apabila mendapatkan permasalahan dalam pelaksanaan tugas;
 - h. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya.



- Monitoring milik Pihak pertama;
- b. Melaksanakan tugas pemantauan sesuai dengan SOP masing-masing pekerjaan;
 - c. Memberikan informasi hasil pemantauan symptom/gejala terhadap event/kejadian yang terjadi dan menyampaikan laporannya secara tertulis melalui E-mail kepada Analis Incident atau pihak yang ditunjuk sesuai SOP masing-masing pekerjaan;
 - d. Menyusun laporan secara periodik terhadap hasil pemantauan;
 - e. Melakukan administrasi event/kejadian secara harian, serta menyusun dan menyampaikan laporan terkait tugas dan fungsinya secara periodik;
 - f. Memberikan penjelasan yang diperlukan terhadap event/kejadian kepada pihak Pertama;
 - g. Memberikan informasi kepada pihak Pertama apabila mendapatkan permasalahan dalam pelaksanaan tugas;
 - h. Meningkatkan pengetahuan dan update teknologi sesuai dengan fungsinya.