

**Berita Acara Pemberian Penjelasan**  
**BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER PADA OMBUDSMAN REPUBLIK**  
**INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2024**

Nomor : B/2700/PL.02.07/XII/2023

Pada hari ini, 15 Desember 2023, telah dibuat Berita Acara Pemberian Penjelasan untuk paket pekerjaan:

Kode Tender : 9855119

Nama Tender : Belanja Jasa Pengelola Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024

Nilai Total HPS : Rp. 899.100.000,00

Metode Pemilihan : Tender

Metode Evaluasi : Sistem Nilai

A. Daftar Pertanyaan Peserta Berikut Jawabannya

KAK - Bab -

Pertanyaan Peserta 162586119 14 Desember 2023 11:19

1. Pada dokumen KAK pada Penyedia menyediakan agen untuk Call Center, yang memiliki job desc sebagai berikut terdapat kalimat:

Sebagai operator Call Center Ombudsman: telepon (137, 021 225'13737, 5296089+ 95), Whatsapp Business (082137373737), web chat, email, dan media sosial.

**Pertanyaan :**

- **Berapa banyak pengaduan yang masuk dari masing-masing kanal dalam kurun waktu bulanan atau tahunan**
- **Media sosial apa saja yang saat ini digunakan oleh ombudsman untuk menerima aduan dari masyarakat?**

**2. Penempatan Lokasi agent call center apakah harus di Jakarta atau ditempatkan di luar Jakarta?**

Jawaban KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 14 Desember 2023 16:48

1 a. pengaduan yang masuk dari masing-masing kanal dalam kurun waktu 1 bulan :

- Whatsapp center 300-500 call per bulan
- Live Chat 400 call per bulan
- Click to Call 100 call per bulan
- Free to Call 0-800 150 call per bulan
- PSTN 100 Call per bulan

b. Semua kanal (IG, X, FB, YT, Tiktok) digunakan oleh Ombudsman.

2. lokasi agent call Center harus di Jakarta, di Gedung Ombudsman RI.

Kelengkapan - Bab -

Pertanyaan Peserta 162586119 14 Desember 2023 15:15

1. Bertanya untuk dokumen yang dikirimkan apakah hanya sesuai dengan kolom yang ada pada aplikasi SIKAP? atau juga mengisi sesuai pada dokumen DPT?

Jawaban KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 14 Desember 2023 16:53

sesuai dengan DPT

KAK - Bab -

Pertanyaan Peserta 162586119 14 Desember 2023 17:18

1. Jika penempatan agent di gedung ombudsman, kelengkapan PC desktop yang digunakan oleh agent sudah tersedia?
2. Biaya internet listrik dll tidak dibebankan ke penyedia?
3. Jika sudah ditentukan pemenang, go live dengan pergantian vendornya dimulai kapan? karena harus ada setup terlebih dahulu baik sistem dan pendukung lainnya

Jawaban KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 15 Desember 2023 09:39

1. PC desktop dari Penyedia
2. Internet dan listrik dibayar oleh Ombudsman, tidak dibebankan ke Penyedia
3. Dimulai per 1 januari 2024

KAK - Bab

Pertanyaan Peserta 162650119 14 Desember 2023 18:20

Untuk KBLi apa harus memenuhi semuanya atau bisa salah satunya?

Jawaban KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 15 Desember 2023 09:41

KBLI 82200 - Aktivitas Call Center harus ada

KAK - Bab -

Pertanyaan Peserta 162586119 15 Desember 2023 11:03

1. Untuk komposisi 4 agent disana, apakah ada team leader reporting dan support lainnya? untuk membuat laporan setiap bulannya dll.
2. Hari kerja apakah hanya senin-jumat? sabtu minggu dan tanggal merah sudah pasti libur?

Jawaban KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 15 Desember 2023 11:46

1. 4 orang khusus agent, team leadernya ada lagi untuk membuat report dll.
2. Hari kerja senin-jumat.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan ditandatangani pada Hari, Tanggal dan Bulan sebagaimana tersebut di atas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ombudsman Republik Indonesia

ttd,

KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024