

## **SURAT PERJANJIAN**

untuk melaksanakan  
Paket Pekerjaan Pengadaan Jasa Lainnya  
Belanja Jasa Pengelola *Call Center* Pada Ombudsman Republik Indonesia  
Tahun Anggaran 2024  
Nomor: B/1/PL.02.07/1/2024

SURAT PERJANJIAN ini berikut semua lampirannya (selanjutnya disebut "Kontrak") dibuat dan ditandatangani di **Jakarta** pada hari **Selasa** tanggal **Dua** bulan **Januari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Empat** antara:

1. **Leni Milana**, selaku **Pejabat Penandatanganan Kontrak**, yang bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan HR Rasuna Said Kav. C-19, Karet Kuningan, Jakarta Selatan, berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 301 Tahun 2023 tentang Penetapan Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar, Bendahara Pengeluaran dan Petugas Pengelolaan Administrasi Belanja Pegawai di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 selanjutnya disebut "**Pejabat Penandatanganan Kontrak**" dan
2. **Yentoro**, selaku **Direktur Utama**, dan **Sri Akhadah** selaku **Direktur** yang bertindak untuk dan atas nama **PT Jasnita Telekomindo, Tbk** yang berkedudukan di Jalan Jalan Wahid Hasyim No. 55 Jakarta Pusat, berdasarkan Akta Pendirian/Anggaran Dasar No. 119 tanggal 25 Januari 1996 selanjutnya disebut "**Penyedia**".

Para Pihak menerangkan terlebih dahulu bahwa:

- (a) Telah diadakan proses pemilihan penyedia yang telah sesuai dengan Dokumen Pemilihan.
- (b) Pejabat Penandatanganan Kontrak telah menunjuk Penyedia melalui Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) Nomor **B/2735/PL.02.07/XII/2023**, tanggal **Dua Puluh Delapan** bulan **Desember** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Tiga**, untuk melaksanakan Pekerjaan sebagaimana diterangkan dalam Syarat-Syarat Umum Kontrak, selanjutnya disebut "Pengadaan Jasa Lainnya".
- (c) Penyedia telah menyatakan kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak, memenuhi persyaratan kualifikasi, memiliki keahlian profesional, personel, dan sumber daya teknis, serta telah menyetujui untuk menyediakan Jasa Lainnya sesuai dengan persyaratan dan ketentuan dalam Kontrak ini.
- (d) Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia menyatakan memiliki kewenangan untuk menandatangani Kontrak ini, dan mengikat pihak yang diwakilii.
- (e) Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia mengakui dan menyatakan bahwa sehubungan dengan penandatanganan Kontrak ini masing-masing pihak:
  - 1) telah dan senantiasa diberikan kesempatan untuk didampingi oleh advokat;
  - 2) menandatangani Kontrak ini setelah meneliti secara patut;
  - 3) telah membaca dan memahami secara penuh ketentuan Kontrak ini;
  - 4) telah mendapatkan kesempatan yang memadai untuk memeriksa dan mengkonfirmasi semua ketentuan dalam Kontrak ini beserta semua fakta dan kondisi yang terkait.

## Pasal 1 Istilah dan Ungkapan

Peristilahan dan ungkapan dalam Kontrak ini memiliki arti dan makna yang sama seperti yang tercantum dalam lampiran Kontrak ini.

## Pasal 2 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan Pengadaan Jasa Lainnya terdiri atas:

- (1) Penyedia menyediakan dan mengelola layanan solusi *Call Center* Ombudsman RI sesuai persyaratan unyuk melayani masyarakat di seluruh Indonesia
- (2) Penyedia mengelola layanan *Call Center* Ombudsman RI di lokasi kantor Ombudsman RI dan memiliki kemampuan untuk menyediakan Fasilitas *Call Center* yang harus terdiri dari infrastruktur ICT, media interkoneksi, online tools, perangkat kerja, sumber daya manusia, dan sarana pendukung lainnya yang diperlukan agar layanan dapat beroperasi secara optimal (High Availability)
  - a. Persyaratan Infrastruktur ICT dan Interkoneksi
    - (1) Penyedia menyediakan dan mengelola sistem, perangkat, dan infrastruktur ICT *Call Center* yang dapat terintegrasi dengan infrastruktur dan sistem di Ombudsman RI.
    - (2) Penyedia menyediakan Spesifikasi teknis untuk konfigurasi *Call Center* terdiri dari:
      - a. *IP Private Branch Exchange (IPPBX)*
        - *Private Branch Exchange* merupakan suatu perangkat terintegrasi dengan aplikasi ACD dan menyediakan berbagai fasilitas kepada agen seperti untuk login dan logout;
        - *Private Branch Exchange* mendukung penggunaan IP base telephony;
        - *Private Branch Exchange* memiliki fasilitas standar seperti transfer call, conference call, flash/hold, after call work time, automatic answer, call pickup;
        - *Private Branch Exchange* dapat menampilkan identitas penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi terkait, seperti IVR, CTI, voice recording, ataupun sistem *Call Center* lainnya;
        - *Private Branch Exchange* mendukung interkoneksi dengan perangkat aplikasi *Call Center* seperti CTI, IVR, voice recording, Work Force Management system (WFM), dan Multimedia Messaging;
        - *Private Branch Exchange* dilengkapi dengan perangkat sistem yang dapat mencatat sejumlah pemakaian komunikasi telepon secara akurat dan dapat diakses secara online realtime melalui aplikasi berbasis web;
        - *Private Branch Exchange* dapat dihubungkan dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog, telepon digital, IP softphone serta IP hardphone;
        - *Private Branch Exchange* memiliki tingkat realibilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable uninterrupted power supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam;
        - *Private Branch Exchange* dapat dihubungkan dengan berbagai jenis trunk yang tersedia di Indonesia, seperti Analog CO Trunk dan El signaling atau ISDN.
      - b. *Automatic Call Distribution (ACD)*

- *Automatic Call Distributions* yang digunakan merupakan aplikasi "*free seating*" dan setiap agen dilengkapi dengan *login ID* beserta *password* untuk dapat aktif memberikan pelayanan *Call Center*
  - *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau *call flow*, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan;
  - *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan fasilitas "*announcement*", baik untuk keperluan "*welcome greeting*" maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian;
  - *Automatic Call Distributions* memberikan prioritas kepada caller ID tertentu yang telah ditetapkan, seperti membedakan prioritas bagi penelpon yang menggunakan telepon selular atau telepon *fixed line*;
  - *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan kode yang dapat dimasukkan oleh agen melalui pesawat telepon (*hard-phone*) atau aplikasi *soft-phone* untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agen.
- c. *Announcer IVR* *Announcer* merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan *Call Center*. Sehingga penelpon akan mendengarkan *announcer IVR* sebelum memulai percakapan dengan agen.
- d. *Computer Telephony Integration (CTI)*  
*CTI server* dan *CTI database* adalah suatu perangkat yang mengintegrasikan interface antara *IVR*, *PABX*, *Email*, *Web Chat*, *SMS*, *Fax*, dan panggilan ke dalam satu kesatuan yang terintegrasi pada *CRM*, kemudian menampilkan pesan dalam layar monitor agen (*pop up screen*).
- e. *Voice Recording*
- *Voice Recording* dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format *mp3* atau *wav*) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara *offline* dari perangkat yang mendukung;
  - *Voice Recording* mampu merekam *inbound* ataupun *outbound calls*, yang menggunakan pesawat *IP*, digital maupun analog serta dapat melakukan *sampling* perekaman secara *random* dan terjadwal;
  - *Voice Recording* mampu melakukan beberapa *playback* secara bersamaan dari *PC* yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara *real time* maupun yang dipilih, secara *remote* melalui telepon;
  - *Voice Recording* dapat melakukan pencarian rekaman secara *online* berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman, nama agen atau jenis pelayanan yang diberikan: *recording*, *monitoring* dan *playback* dapat dijalankan dari semua *PC* yang terhubung ke jaringan *LAN* (fungsi ini hanya dapat dilakukan oleh *supervisor/manager* yang dilengkapi dengan *password*);
  - *Voice Recording Backup* dapat dilakukan secara *reguler* setiap minggu;
  - *Voice Recording Backup* dapat tersimpan selama 1 (satu) tahun dalam media penyimpanan seperti *tape*, *DVD-R*, dll. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.
- f. *CMS (Call Management System)*
- *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap *staf time*, *login time*, *logoff time*, *available time*, *talk time*, *after call work time*, *wrapup time* dan aktivitas lain yang terkait;

- Call Management System/Reporting mampu memonitoring dan melaporkan terhadap calls offered, answered, queue, drop, abandoned serta memberikan laporan service level dan abandon rate;
- Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara realtime dengan interval (refresh time) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- Call Management System/Reporting mampu melakukan customized reporting dan melakukan self threshold terhadap beberapa parameter penting seperti abandon call, time allocation, dan service level;
- Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- Call Management System/Reporting mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks;
- Laporan performa Call Center dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler;
- Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas Call Center, calls offered, answered, queue, abandoned, drop, serta memberikan laporan service level. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau di layar wallboard.

g. Komputer Desktop, Headset

Komputer desktop dilengkapi dengan telepon set yaitu softphone atau telepon berbasis IP yang dilengkapi dengan display dan perangkat headset. Keperluan komputer desktop disesuaikan dengan kebutuhan SDM yang dibutuhkan untuk kegiatan *Call Center* ini.

Spesifikasi komputer desktop/laptop:

- Prosesor Core i5
- RAM minimal 4GB
- Harddisk minimal 500GB
- Layar monitor minimal 23 inch
- Web camera

Spesifikasi Headset:

- Headset usb dual stereo with mic noise canceling

Untuk mendukung program bekerja dari rumah selama masa pandemi maka penyedia wajib menyediakan laptop, headset, dan jaringan di rumah agen untuk dapat mengakses sistem *Call Center* Ombudsman RI

h. Perangkat Network

Perangkat yang dimaksudkan di atas adalah meliputi perangkat router dan perangkat switch serta Jaringan LAN sebagai pendukung perangkat komputer desktop, telepon dan headset

i. Aplikasi Contact Center

Aplikasi contact center/CRM merupakan software/lisensi yang berfungsi sebagai berikut:

- Mengintegrasikan beberapa channel (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan . Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.

- Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
- Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff agen.
- Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
- Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom Ombudsman RI.
- Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
- Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial

j. *Video Conference*

Penyedia mampu menyediakan fitur video call/conference untuk *Call Center* dan dapat diterapkan untuk loket pengaduan secara virtual online untuk keperluan tatap muka jarak jauh dan dapat mengintegrasikan video conference dengan voice untuk dapat berkonsultasi/berinteraksi dengan penanggung jawab. Semua hasil interaksi video conference ini selalu direkam dan disimpan minimal 3 bulan.

k. *Forward dan Conference Call*

- Penyedia mampu menyediakan fitur forward call ke unit terkait di internal Ombudsman;
- Penyedia mampu menyediakan fitur conference call ke unit terkait di internal Ombudsman.

l. *Toll Free Akses*

- Penyedia mampu memberikan kode akses toll free untuk kanal tambahan lain bagi penelpon yang akan mengakses ke Ombudsman TI untuk berkonsultasi;
- Penyedia dapat menyediakan click to call yang dapat integrasi dengan website Ombudsman RI sebagai jalur alternatif lain untuk melayani konsultasi dan pengaduan ke Ombudsman yang dapat diterima oleh agen *Call Center* selain live chat yang telah tersedia di Ombudsman RI.

(3) Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas *Call Center* dengan sistem yang sudah tersedia di Ombudsman RI.

(4) Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk *Call Center* Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk agen layanan *Call Center*.

- Memiliki Pendidikan Minimum D3 Segala Jurusan;
- Pengalaman di Bidang Layanan Call Center Minimal Satu Tahun di instansi Pemerintah atau Swasta;
- Memiliki Kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam Bahasa Indonesia dengan baik, Jelas, Ramah dan Sopan;
- Memiliki Kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint;
- Bertanggung Jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati;
- Mampu mengoperasikan computer dan internet;
- Mampu bekerja sama dalam tim.

(5) Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk *Call Center* Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk melayani pengaduan dan konsultasi pelayanan publik melalui media sosial, web chat, dan whatsapp business serta kemudian mencatat ke dalam aplikasi SIMPEL.

- a) Agen Media Sosial dengan Persyaratan:
- Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan;
  - Pengalaman di bidang layanan Call Center minimal satu tahun di instansi Pemerintah atau swasta
  - Memiliki Kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam Bahasa Indonesia dengan baik, Jelas, Ramah dan Sopan;
  - Memiliki Kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint
  - Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati;
  - Mampu bekerja sama dalam tim.
- (6) Kebutuhan operasional layanan *Call Center* sesuai dengan jam operasional kantor Ombudsman RI, dengan jumlah SDM sebanyak 4 orang untuk *Call Center*, whatsapp, web chat, dan media sosial.
- (7) Penyedia menyediakan fasilitas pelatihan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan dan mengelola layanan *Call Center* Ombudsman RI.
- (8) Penyedia mengelola nomor akses tunggal, yang unik, mudah diingat, dan sedapat mungkin merepresentasikan Ombudsman RI.
- (9) Penyedia membuat rencana kegiatan dan jadwal pelaksanaan implementasi dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh Ombudsman RI.
- (10) Ombudsman RI akan membangun dan mengembangkan layanan *Call Center* Ombudsman RI untuk layanan inbound dengan mekanisme sewa.
- (11) Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur *Call Center* yang disediakan oleh penyedia.
- (12) Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan *Call Center* Ombudsman RI terdiri dari:
- a. *Call Center* akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
  - b. Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
  - c. Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen *Call Center*.
  - d. Selain menangani Inbound Call, layanan *Call Center* Ombudsman RI juga akan menangani permintaan informasi serta pengaduan/keluhan yang disampaikan melalui akun media sosial (Whatsapp Business) resmi yang dimiliki dan dikelola oleh Ombudsman RI atau video conference untuk keperluan tatap muka seperti loket virtual.
  - e. Permintaan informasi serta pengaduan atau keluhan yang masuk melalui inbound call, kanal whatsapp business untuk dicatat dalam SIMPEL dan khusus laporan pengaduan meneruskan kepada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (KU Dumas) dalam bentuk formulir penerimaan laporan.
  - f. Tindak lanjut agen untuk setiap pengaduan atau keluhan yang diterima adalah dengan melakukan pengisian formulir laporan pada aplikasi CRM/*Call Center* yang sudah disediakan.
  - g. Kegiatan operasional layanan *Call Center* Ombudsman RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia dan Ombudsman.
- (13) Penyedia menyediakan agen untuk *Call Center*, yang memiliki *job desc* sebagai berikut:

- a. Sebagai operator *Call Center* Ombudsman: telepon (137, 021 22513737, 52960894- 95), Whatsapp Business (082137373737), web chat, email, dan media sosial.
  - b. Mendistribusikan telepon kepada pihak-pihak yang dituju (extension).
  - c. Memberikan informasi terkait laporan/pengaduan masyarakat dan mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
  - d. Menerima laporan pengaduan masyarakat dan mencatat dalam formulir penerimaan laporan serta mendistribusikannya ke Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
  - e. Merespons konsultasi, permintaan informasi, dan laporan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, web chat, dan media sosial serta mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
  - f. Menjadi penghubung antara KU Dumas dengan pelapor dalam hal pemberian informasi dan permintaan kelengkapan data melalui whatsapp, web chat, dan kanal-kanal pendukung lain.
  - g. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait di internal Ombudsman RI mengenai pertanyaan yang bersifat khusus.
  - h. Mendokumentasikan pertanyaan dan jawaban yang bersifat khusus.
  - i. Membuat berita acara penggantian petugas agen *Call Center* jika diperlukan.
- (14) Kontrak kerja sama penyediaan dan pengelolaan layanan *Call Center* selama 12 (dua belas) bulan dengan mekanisme pekerjaan terhitung mulai 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.
  - (15) Penyedia Memastikan Jam kerja agen jam 08.00 sd 17 .00, di luar jam tersebut penyedia menyediakan sistem untuk menjawab otomatis.
  - (16) Penyedia Melakukan survei kepuasan layanan secara berkala.
  - (17) Setiap masyarakat yang sudah berinteraksi dengan layanan call center memiliki interaction history yang berisi waktu, channel interaksi/bagian, bahkan isi pesan interaksi. Data-data interaksi kemudian disimpan di dalam database. History interaction dapat disimpan secara berkala dan diekstrak ke dalam file excel. Sistem yang dimaksudkan di atas, harus memiliki kemampuan-kemampuan umum sebagai berikut:
    - **Compatibility**  
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
    - **Virtual**  
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
    - **Fleksibel**  
Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila
    - **User Friendly**  
Sistem harus mampu dimengerti dan dioperasikan oleh setiap personil yang ada di Ombudsman RI termasuk juga di dalamnya adalah pada proses pemeliharaan sistemnya.
  - (18) Penyedia menyediakan dan mengelola omnichannel.  
*Omnichannel* memungkinkan pelanggan untuk memilih saluran yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Sehingga memberikan fleksibilitas dan kenyamanan. Informasi pelanggan juga diintegrasikan di

seluruh saluran. Sehingga Ombudsman dapat memberikan pengalaman yang personal dan relevan. Omnichannel bermanfaat untuk:

- Mengatasi pertanyaan atau masalah pelanggan dengan cepat
- Isi pesan yang dapat dipersonalisasiMeningkatkan produktivitas dan efisiensi *Customer Service*

- (19) Penyedia menyediakan dan mengelola chatbot AI *Chatbot* yang didukung oleh AI mampu menyelesaikan tugas yang lebih kompleks daripada *Rule Based Chatbot*. Jenis *chatbot* ini pada umumnya lebih canggih, interaktif, mampu belajar dari pola dan pengalaman sebelumnya. Fitur dalam *chatbot* AI adalah sebagai berikut:
- *Chatbot* dapat memahami kesalahan ketik dan kesalahan tata bahasa, sehingga masih dapat menjawab pertanyaan dengan baik.
  - Percakapan dengan pelanggan terasa alami dan seperti manusia.
  - Selalu Siap Sedia Selama 24 Jam Nonstop
  - Keamanan Data dan Pelaporan Pelanggan
  - Meningkatkan Kualitas *Customer Experience*.

### Pasal 3 Jenis dan Nilai Kontrak

- (1) Pengadaan Jasa Lainnya ini menggunakan Jenis Kontrak Lumsum.
- (2) Nilai Kontrak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah sebesar **Rp 749.916.000,00 (Tujuh Ratus Empat Puluh Sembilan Juta Sembilan Ratus Enam Belas Ribu Rupiah)**

### Pasal 4 Dokumen Kontrak

- (1) Dokumen-dokumen berikut merupakan kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak ini:
  - a. adendum/perubahan Kontrak (apabila ada);
  - b. Kontrak;
  - c. syarat-syarat khusus Kontrak;
  - d. syarat-syarat umum Kontrak;
  - e. Dokumen Penawaran;
  - f. spesifikasi teknis;
  - g. gambar-gambar (apabila ada);
  - h. daftar kuantitas dan harga (apabila ada); dan
  - i. dokumen lainnya seperti: jaminan-jaminan, SPPBJ, BAHP.
- (2) Dokumen Kontrak dibuat untuk saling menjelaskan satu sama lain, dan jika terjadi pertentangan antara ketentuan dalam suatu dokumen dengan ketentuan dalam dokumen yang lain maka yang berlaku adalah ketentuan dalam dokumen yang lebih tinggi berdasarkan urutan hierarki pada ayat (1) di atas.

### Pasal 5 Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban timbal-balik Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia dinyatakan dalam Syarat-Syarat Umum Kontrak (SSUK) dan Syarat-Syarat Khusus Kontrak (SSKK).

Pasal 6  
Masa Berlaku Kontrak

Masa berlaku Kontrak ini dihitung sejak tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

Dengan demikian, Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia telah bersepakat untuk menandatangani Kontrak ini pada tanggal tersebut di atas dan melaksanakan Kontrak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di Republik Indonesia dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap, masing-masing dibubuhi dengan meterai, mempunyai kekuatan hukum yang sama dan mengikat bagi para pihak, rangkap yang lain dapat diperbanyak sesuai kebutuhan tanpa dibubuhi meterai.

Untuk dan atas nama  
Pejabat Penandatanganan Kontrak  
**Ombudsman Republik Indonesia,**



**Leni Milana**  
Pejabat Pembuat Komitmen  
NIP 197411081993112001

Untuk dan atas nama  
Penyedia  
**PT Jasnita Telekomindo, Tbk**



**Yentoro**  
Direktur Utama

**Sri Akhadah**  
Direktur

**Pasal 6**  
**Masa Berlaku Kontrak**

Masa berlaku Kontrak ini dihitung sejak tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

Dengan demikian, Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia telah bersepakat untuk menandatangani Kontrak ini pada tanggal tersebut di atas dan melaksanakan Kontrak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di Republik Indonesia dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap, masing-masing dibubuhi dengan meterai, mempunyai kekuatan hukum yang sama dan mengikat bagi para pihak, rangkap yang lain dapat diperbanyak sesuai kebutuhan tanpa dibubuhi meterai.

Untuk dan atas nama  
Pejabat Penandatanganan Kontrak  
**Ombudsman Republik Indonesia,**



**Leni Milana**  
Pejabat Pembuat Komitmen  
NIP 197411081993112001

Untuk dan atas nama  
Penyedia  
**PT Jasnita Telekomindo, Tbk**



**Yentoro**  
Direktur Utama

**Sri Akhadah**  
Direktur