

No. Surat Pesanan : EP-01KDQ39SM5G4S3BTP7Y7B70VNF
Tanggal Surat Pesanan : 30 Des 2025, 16:23:21 WIB

Pemesan**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Ombudsman Republik Indonesia

Nama Penanggung Jawab : Dodi Wahyugi
Jabatan Penanggung Jawab : Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
Divisi / Unit Kerja : Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
NPWP Pemesan :
Alamat Pemesan : Jl. Hr. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan

Penyedia**GLOBAL ALIH DAYA**

Nama Penanggung Jawab : Sony Saputra Saranani
Jabatan Penanggung Jawab : -
NPWP Penyedia :
Alamat Penyedia : Jl. Duren Tiga Raya No.17A, RT.8/RW.5, Duren Tiga, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Kota Adm. Jakarta Selatan. 12760

Ringkasan Pesanan Melalui **Negosiasi**

Nama Produk	Harga Produk	Jumlah
Jasa PDN Paket Jasa Sewa Call Center 1XY 1,00 tahun Catatan : Pekerjaan dimulai bulan Januari s.d. Desember 2026 <i>Golongan PPN 12%</i> https://katalog.inaproc.id/snapshot-prod?uct?orderId=01KDQ39SM5G4S3BTP7Y7B70VNF&orderKey=6055ef85-8c71-4c93-a3a7-1862eb1ba763&productId=4738ebbc-b15b-4f79-a907-e9e7225d53f4	Rp360.300.000,00	1,00

Ringkasan Pembayaran

Keterangan	Harga
Total Transaksi Termasuk: Harga Produk	Rp360.300.000,00
Estimasi Total PPN Termasuk: Pajak Produk	Rp39.633.000,00
Estimasi Total Pembayaran	Rp399.933.000,00

Skema Pembayaran

- **Termin 1 – Januari** : Rp 33.327.750
- **Termin 2 – Februari** : Rp 33.327.750
- **Termin 3 – Maret** : Rp 33.327.750
- **Termin 4 – April** : Rp 33.327.750
- **Termin 5 – Mei** : Rp 33.327.750
- **Termin 6 – Juni** : Rp 33.327.750
- **Termin 7 – Juli** : Rp 33.327.750

No. Surat Pesanan
Tanggal Surat Pesanan

: EP-01KDQ39SM5G4S3BTP7Y7B70VNF
: 30 Des 2025, 16:23:21 WIB

- **Termin 8 – Agustus** : Rp 33.327.750
- **Termin 9 – September** : Rp 33.327.750
- **Termin 10 – Oktober** : Rp 33.327.750
- **Termin 11 – November** : Rp 33.327.750
- **Termin 12 – Desember** : Rp 33.327.750

Detail Penyelesaian Pekerjaan

Nama : **Bapak Dodi Wahyugi** (6281327424010)
Alamat : **Jl. H.R Rasuna Said Kav. C-19, Karet Kuningan, Jakarta Selatan, Karet Kuningan, Setiabudi, Kota Adm. Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12940**
Tanggal Penyelesaian : **31 Desember 2026 - 31 Desember 2026**

🕒 **Catatan Tanggal Penyelesaian**

Harap selesaikan tepat waktu sesuai lingkup pekerjaan dalam spesifikasi teknis

Ketentuan Tambahan

Lingkup pekerjaan sesuai spesifikasi teknis yang tidak terpisahkan dari dokumen ini

Termin pembayaran sesuai dengan klausul dalam Syarat-Syarat Khusus Kontrak (SSUK)

No. Surat Pesanan
Tanggal Surat Pesanan

: EP-01KDQ39SM5G4S3BTP7Y7B70VNF
: 30 Des 2025, 16:23:21 WIB

Surat Pesanan ini berlaku sejak tanggal Surat Pesanan ini ditandatangani oleh para pihak sampai dengan selesainya pelaksanaan pekerjaan. Demikian Surat Pesanan ini dibuat dan ditandatangani oleh Para Pihak menggunakan sistem tanda tangan digital dalam 1 (satu) dokumen asli yang dapat digunakan kedua belah pihak, serta memiliki kekuatan hukum dan pembuktian yang sama untuk kedua belah pihak.

Dengan memberikan Tanda Tangan Elektronik pada Surat Pesanan ini, maka Pemesan dan Penyedia telah menyetujui [Syarat dan Ketentuan](https://bantuan.inaproc.id/hc/id-id/articles/10157833668111-Syarat-dan-Ketentuan-Katalog-Elektronik-Versi-6-Versi-1-1) pada <https://bantuan.inaproc.id/hc/id-id/articles/10157833668111-Syarat-dan-Ketentuan-Katalog-Elektronik-Versi-6-Versi-1-1> yang berlaku di Katalog Elektronik v6.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Ombudsman Republik Indonesia

GLOBAL ALIH DAYA



Dodi Wahyugi
Pejabat Pembuat Komitmen



Sony Saputra Saranani

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN untuk Pembeli dan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Privy untuk Penyedia. Untuk memastikan keasliannya, silakan unduh dokumen ini kemudian unggah pada <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>

**SEKRETARIAT JENDERAL**

Jl. HR Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan Jakarta Selatan
Telp. (021)52960894-95 dan (021) 52960904-05 Fax(021) 52960907-08
Website : www.ombudsman.go.id

SYARAT-SYARAT UMUM KONTRAK (SSUK)**A. KETENTUAN UMUM****1. Definisi**

Istilah-istilah yang digunakan dalam Syarat-Syarat Umum Kontrak ini harus mempunyai arti atau tafsiran seperti yang dimaksudkan sebagai berikut:

- 1.1 **Jasa Lainnya** adalah jasa nonkonsultansi atau jasa yang membutuhkan peralatan, metodologi khusus, dan/atau keterampilan dalam suatu sistem tata kelola yang telah dikenal luas di dunia usaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 1.2 **Pengguna Anggaran** yang selanjutnya disebut **PA** adalah pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian Negara/Lembaga/Perangkat Daerah.
- 1.3 **Kuasa Pengguna Anggaran** pada pelaksanaan APBN yang selanjutnya disingkat **KPA** adalah pejabat yang memperoleh kuasa dari PA untuk melaksanakan sebagian kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran pada Kementerian/Lembaga yang bersangkutan.
- 1.4 **Kuasa Pengguna Anggaran** pada pelaksanaan APBD yang selanjutnya disingkat **KPA** adalah pejabat yang diberi kuasa untuk melaksanakan sebagian kewenangan pengguna anggaran dalam melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Perangkat Daerah.
- 1.5 **Pejabat Pembuat Komitmen** yang selanjutnya disingkat **PPK** adalah pejabat yang diberi kewenangan oleh PA/KPA untuk mengambil keputusan dan/atau melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan pengeluaran anggaran belanja negara/anggaran belanja daerah.
- 1.6 **Pejabat Penandatanganan Kontrak** adalah adalah PA, KPA, atau PPK.
- 1.7 **Aparat Pengawas Intern Pemerintah** atau pengendali internal yang selanjutnya disebut **APIP** adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, reviu, pemantauan, evaluasi, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi Pemerintah.

- 1.8 **Penyedia Barang/Jasa Pemerintah** yang selanjutnya disebut **Penyedia** adalah Pelaku Usaha yang menyediakan barang/jasa berdasarkan kontrak.
- 1.9 **Sub penyedia** adalah penyedia yang mengadakan perjanjian kerja dengan penyedia penanggung jawab kontrak, untuk melaksanakan sebagian pekerjaan (subkontrak).
- 1.10 **Kemitraan** adalah kerja sama usaha antar penyedia dalam bentuk konsorsium/kerja sama operasi/bentuk kerja sama lain yang masing-masing pihak mempunyai hak, kewajiban dan tanggung jawab yang jelas berdasarkan perjanjian tertulis.
- 1.11 **Surat Jaminan** yang selanjutnya disebut **Jaminan** adalah jaminan tertulis yang dikeluarkan oleh Bank Umum/Perusahaan Penjaminan/Perusahaan Asuransi/lembaga keuangan khusus yang menjalankan usaha di bidang pembiayaan, penjaminan, dan asuransi untuk mendorong ekspor Indonesia sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan di bidang lembaga pembiayaan ekspor Indonesia.
- 1.12 **Kontrak Pengadaan Barang/Jasa** yang selanjutnya disebut **kontrak** adalah perjanjian tertulis antara Pejabat Penandatangan Kontrak dengan Penyedia.
- 1.13 **Bagian Kontrak** adalah bagian pekerjaan dari satu pekerjaan yang ditetapkan dalam Dokumen Pemilihan. Penyelesaian masing-masing pekerjaan yang tercantum pada bagian kontrak tersebut tidak tergantung satu sama lain dan memiliki fungsi yang berbeda, dimana fungsi masing-masing bagian kontrak tersebut tidak terkait satu sama lain.
- 1.14 **Nilai Kontrak** adalah total harga yang tercantum dalam Kontrak.
- 1.15 **Hari** adalah hari kalender, kecuali disebutkan secara eksplisit sebagai hari kerja.
- 1.16 **Harga Perkiraan Sendiri** yang selanjutnya disingkat **HPS** adalah perkiraan harga barang/jasa yang ditetapkan oleh PPK yang telah memperhitungkan biaya tidak langsung, keuntungan dan Pajak Pertambahan Nilai.
- 1.17 **Pekerjaan utama** adalah jenis pekerjaan yang secara langsung menunjang terwujudnya dan berfungsinya hasil pekerjaan yang ditetapkan dalam Dokumen Pemilihan.
- 1.18 **Bagian pekerjaan yang disubkontrakkan** adalah bagian pekerjaan bukan pekerjaan utama yang ditetapkan dalam Dokumen Pemilihan, yang pelaksanaannya diserahkan

kepada penyedia lain dan disetujui terlebih dahulu oleh Pejabat Penandatangan Kontrak.

- 1.19 **Metode pelaksanaan pekerjaan** adalah cara kerja yang layak, realistik dan dapat dilaksanakan untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan dan diyakini menggambarkan penguasaan dalam penyelesaian pekerjaan dengan tahap pelaksanaan yang sistematis berdasarkan sumber daya yang dimiliki Penyedia.
- 1.20 **Personel inti** adalah orang yang ditempatkan secara penuh sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam Dokumen Pemilihan serta posisinya dalam manajemen pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan organisasi pelaksanaan yang diajukan untuk melaksanakan pekerjaan.
- 1.21 **Jadwal waktu pelaksanaan** adalah jadwal yang menunjukkan kebutuhan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, terdiri atas tahap pelaksanaan yang disusun secara logis, realistis dan dapat dilaksanakan.
- 1.22 **Masa Kontrak** adalah jangka waktu berlakunya kontrak ini terhitung sejak tanggal penandatanganan kontrak sampai dengan selesainya pekerjaan dan terpenuhinya seluruh hak dan kewajiban Para Pihak.
- 1.23 **Tanggal mulai kerja** adalah tanggal Penyedia mulai bekerja yang sama dengan tanggal penandatanganan SPMK yang diterbitkan oleh Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 1.24 **Tanggal penyelesaian pekerjaan** adalah tanggal penyerahan pekerjaan, yang dinyatakan dalam berita acara serah terima hasil pekerjaan yang yang ditandatangani oleh Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 1.25 **Masa pemeliharaan** adalah kurun waktu kontrak yang ditentukan dalam syarat-syarat khusus kontrak, dihitung sejak tanggal penyerahan pertama pekerjaan sampai dengan tanggal penyerahan akhir pekerjaan.

2. Penerapan

SSUK diterapkan secara luas dalam pelaksanaan pekerjaan Jasa Lainnya ini tetapi tidak dapat bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam Dokumen Kontrak lain yang lebih tinggi berdasarkan urutan hierarki dalam Kontrak.

3. Bahasa dan Hukum

- 3.1 Bahasa kontrak dan bahasa korespondensi harus dalam bahasa Indonesia.
- 3.2 Hukum yang digunakan adalah hukum yang berlaku di Indonesia.

- 4. Perbuatan yang dilarang dan sanksi**
- 4.1 Berdasarkan etika pengadaan barang/jasa pemerintah, para pihak dilarang untuk:
- a. menawarkan, menerima atau menjanjikan untuk memberi atau menerima hadiah atau imbalan berupa apa saja atau melakukan tindakan lainnya untuk mempengaruhi siapapun yang diketahui atau patut dapat diduga berkaitan dengan pengadaan ini; dan/atau
 - b. membuat dan/atau menyampaikan secara tidak benar dokumen dan/atau keterangan lain yang disyaratkan untuk penyusunan dan pelaksanaan Kontrak ini.
- 4.2 Penyedia menjamin bahwa yang bersangkutan (termasuk semua anggota Kemitraan) dan sub penyediaanya (jika ada) tidak akan melakukan tindakan yang dilarang pada klausul 4.1.
- 4.3 Penyedia yang menurut penilaian Pejabat Penandatangan Kontrak terbukti melakukan larangan-larangan diatas dapat dikenakan sanksi-sanksi administratif sebagai berikut:
- a. Pemutusan Kontrak;
 - b. Jaminan Pelaksanaan dicairkan dan disetor sebagaimana ditetapkan dalam SSKK.
 - c. Sisa uang muka harus dilunasi oleh Penyedia atau Jaminan Uang Muka dicairkann (apabila diberikan); dan
 - d. Penyedia dikenakan sanksi Daftar Hitam.
- 4.4 Pengenaan sanksi administratif diatas dilaporkan oleh Pejabat Penandatangan Kontrak kepada PA/KPA.
- 4.5 Pejabat Penandatangan Kontrak yang terlibat dalam korupsi, kolusi, dan/atau nepotisme dan penipuan dikenakan sanksi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5. Korespondensi**
- Semua pemberitahuan, permohonan, persetujuan, dan/atau korespondensi lainnya harus dibuat secara tertulis dalam Bahasa Indonesia, dan dianggap telah diberitahukan kepada Para Pihak atau wakil sah Para Pihak jika telah disampaikan secara langsung, disampaikan melalui surat tercatat, *e-mail*, dan/atau faksimili sebagaimana tercantum dalam SSKK.
- 6. Wakil Sah Para Pihak**
- Setiap tindakan yang dipersyaratkan atau diperbolehkan untuk dilakukan, dan setiap dokumen yang dipersyaratkan atau diperbolehkan untuk dibuat berdasarkan Kontrak ini oleh Pejabat Penandatangan Kontrak atau Penyedia hanya dapat dilakukan atau dibuat oleh pejabat yang disebutkan dalam SSKK. Khusus untuk Penyedia perorangan, Penyedia tidak boleh diwakilkan.
- 7. Perpajakan**
- Penyedia, Subpenyedia (jika ada), dan personel yang bersangkutan berkewajiban untuk membayar semua pajak, bea,

retribusi, dan pungutan lain yang sah yang dibebankan oleh peraturan perpajakan atas pelaksanaan Kontrak ini. Semua pengeluaran perpajakan ini dianggap telah termasuk dalam Nilai Kontrak.

8. Pengalihan dan/atau Subkontrak

- 8.1 Pengalihan seluruh Kontrak hanya diperbolehkan dalam hal pergantian nama Penyedia, baik sebagai akibat peleburan (*merger*), konsolidasi, atau pemisahan.
- 8.2 Penyedia dapat bekerja sama dengan pelaku usaha lain antara lain dengan mensubkontrakkan sebagian pekerjaan, kecuali pekerjaan utama dalam kontrak ini sebagaimana diatur dalam SSKK.
- 8.3 Penyedia hanya boleh mensubkontrakkan sebagian pekerjaan dan dilarang mensubkontrakkan seluruh pekerjaan.
- 8.4 Penyedia hanya boleh mensubkontrakkan pekerjaan apabila pekerjaan tersebut sejak awal di dalam Dokumen Pemilihan dan dalam Kontrak diijinkan untuk disubkontrakkan.
- 8.5 Penyedia hanya boleh mensubkontrakkan pekerjaan setelah mendapat persetujuan tertulis dari Pejabat Penandatangan Kontrak, Penyedia tetap bertanggung jawab atas bagian pekerjaan yang disubkontrakkan.
- 8.6 Jika ketentuan di atas dilanggar maka Penyedia dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam SSKK.

9. Pengabaian

Jika terjadi pengabaian oleh satu Pihak terhadap pelanggaran ketentuan tertentu Kontrak oleh Pihak yang lain maka pengabaian tersebut tidak menjadi pengabaian yang terus-menerus selama Masa Kontrak atau seketika menjadi pengabaian terhadap pelanggaran ketentuan yang lain. Pengabaian hanya dapat mengikat jika dapat dibuktikan secara tertulis dan ditandatangani oleh Para Pihak atau Wakil Sah Pihak yang melakukan pengabaian.

10. Penyedia Mandiri

Penyedia berdasarkan kontrak ini bertanggung jawab penuh terhadap personel dan subpenyediannya (jika ada) serta pekerjaan yang dilakukan oleh personel dan subpenyediannya.

11. Kemitraan

Kemitraan memberi kuasa kepada salah satu anggota yang disebut dalam Surat Perjanjian Kemitraan untuk bertindak untuk dan atas nama Kemitraan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban terhadap Pejabat Penandatangan Kontrak.

B. PELAKSANAAN KONTRAK

12. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

- 12.1 Kontrak ini berlaku sejak tanggal penandatanganan.
- 12.2 Waktu pelaksanaan pekerjaan adalah jangka waktu yang ditentukan dalam SSKK.

- 13. Penyerahan Lokasi Kerja (apabila diperlukan)**
- 13.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak menyerahkan keseluruhan lokasi kerja kepada penyedia sebelum SPMK diterbitkan. Sebelum penyerahan lokasi kerja, dilakukan pemeriksaan lapangan bersama yang dituangkan dalam Berita Acara Peninjauan Lokasi Kerja.
- 13.2 Jika dalam pemeriksaan lapangan bersama ditemukan hal-hal yang dapat mengakibatkan perubahan isi Kontrak maka perubahan tersebut harus dituangkan dalam addendum Kontrak.
- 13.3 Jika penyerahan hanya dilakukan pada bagian tertentu dari lokasi kerja maka Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat dianggap telah menunda pelaksanaan pekerjaan tertentu yang terkait dengan bagian lokasi kerja tersebut, dan kondisi ini ditetapkan sebagai Peristiwa Kompensasi serta dibuat Berita Acara.
- 13.4 Penyerahan lokasi kerja dituangkan dalam Berita Acara Serah Terima Lokasi Kerja yang ditandatangani oleh para pihak.
- 14. Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK)**
- 14.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak menerbitkan SPMK selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penandatanganan Kontrak, kecuali apabila anggaran belum berlaku.
- 14.2 Tanggal penandatanganan SPMK oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak ditetapkan sebagai tanggal mulai berlaku efektif Kontrak.
- 15. Program Mutu**
- 15.1 Penyedia berkewajiban untuk menyerahkan program mutu pada rapat persiapan pelaksanaan kontrak untuk disetujui oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak.
- 15.2 Program mutu disusun oleh Penyedia paling sedikit berisi:
- a. informasi mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan;
 - b. organisasi kerja Penyedia;
 - c. jadwal pelaksanaan pekerjaan;
 - d. prosedur pelaksanaan pekerjaan;
 - e. prosedur instruksi kerja; dan/atau
 - f. pelaksana kerja.
- 15.3 Program mutu dapat direvisi sesuai dengan kondisi lapangan.
- 15.4 Penyedia berkewajiban untuk memutakhirkan program mutu jika terjadi addendum Kontrak dan Peristiwa Kompensasi.
- 15.5 Pemutakhiran program mutu harus menunjukkan perkembangan kemajuan setiap pekerjaan dan

- dampaknya terhadap penjadwalan sisa pekerjaan. Pemutakhiran program mutu harus mendapatkan persetujuan Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 15.6 Persetujuan Pejabat Penandatangan Kontrak terhadap program mutu tidak mengubah kewajiban kontraktual penyedia.
- 16. Rapat Persiapan Pelaksanaan Kontrak**
- 16.1 Pejabat Penandatangan Kontrak bersama dengan Penyedia, unsur perencanaan, dan unsur pengawasan menyelenggarakan rapat persiapan pelaksanaan Kontrak.
- 16.2 Hal-hal yang dibahas dan disepakati dalam rapat persiapan pelaksanaan Kontrak meliputi:
- revisi kontrak, dan pembagian tugas dan tanggung jawab dari kedua belah pihak;
 - pemutakhiran/pembaharuan rencana pekerjaan seperti tanggal efektif pelaksanaan, dan tahapan pelaksanaan kontrak;
 - revisi rencana penilaian kinerja pekerjaan sebagai dasar melakukan evaluasi kemajuan pekerjaan;
 - diskusi bagaimana dan kapan dilakukan pelaporan pekerjaan;
 - Tata cara, waktu dan frekuensi pengukuran dan pelaporan yang disesuaikan dengan kondisi pekerjaan;
 - melakukan klarifikasi hal-hal yang masih kurang jelas dan mendiskusikan prosedur untuk manajemen perubahan; dan
 - melakukan klarifikasi rencana koordinasi antar para pihak selama pelaksanaan pekerjaan.
- 16.3 Hasil rapat persiapan pelaksanaan kontrak dituangkan dalam Berita Acara Rapat Persiapan Pelaksanaan Kontrak yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
- 17. Pengawasan/ Pengendalian Pelaksanaan Pekerjaan**
- 17.1 Selama berlangsungnya pelaksanaan pekerjaan, Pejabat Penandatangan Kontrak jika dipandang perlu dapat mengangkat Pengawas Pekerjaan dan Tim Teknis yang berasal dari personel Pejabat Penandatangan Kontrak. Pengawas Pekerjaan berkewajiban untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan.
- 17.2 Tim Teknis berasal dari unit kerja instansi yang terkait dan/atau tenaga profesional.
- 17.3 Pengawas Pekerjaan berkewajiban untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan.
- 17.4 Tim Teknis berkewajiban untuk membahas dan menilai pelaksanaan pekerjaan.
- 17.5 Dalam melaksanakan kewajibannya, Pengawas Pekerjaan selalu bertindak untuk kepentingan Pejabat

		Penandatanganan Kontrak. Pengawas Pekerjaan dapat bertindak sebagai Wakil Sah Pejabat Penandatanganan Kontrak.
	17.6	Penyedia berkewajiban untuk melaksanakan semua perintah Pengawas Pekerjaan yang sesuai dengan kewenangan Pengawas Pekerjaan dalam Kontrak inidan saran atau rekomendasi dari Tim Teknis.
18. Persetujuan Pengawas Pekerjaan (Apabila diperlukan)	18.1	Semua gambar yang digunakan untuk mendapatkan hasil pekerjaan baik yang permanen maupun sementara harus mendapatkan persetujuan Pengawas Pekerjaan.
	18.2	Jika dalam pelaksanaan pekerjaan ini diperlukan terlebih dahulu adanya hasil pekerjaan sementara maka Penyedia berkewajiban untuk menyerahkan spesifikasi dan gambar usulan hasil pekerjaan sementara tersebut untuk disetujui oleh Pengawas Pekerjaan. Terlepas dari ada tidaknya persetujuan Pengawas Pekerjaan, Penyedia bertanggung jawab secara penuh atas rancangan hasil pekerjaan sementara.
19. Akses ke Lokasi Kerja		Penyedia berkewajiban untuk menjamin akses Pejabat Penandatanganan Kontrak, Wakil Sah Pejabat Penandatanganan Kontrak, Tim Teknis, dan/atau Pengawas Pekerjaan ke lokasi kerja dan lokasi lainnya dimana pekerjaan ini sedang atau akan dilaksanakan.
20. Mobilisasi peralatan dan personel (Apabila diperlukan)	20.1	Mobilisasi paling lambat dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan dalam SSKK.
	20.2	Mobilisasi dilakukan sesuai dengan lingkup pekerjaan, yaitu: - mendatangkan bahan/material dan peralatan terkait yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan; - mempersiapkan fasilitas seperti kantor, rumah, gedung laboratorium, bengkel, gudang, dan sebagainya; dan/atau - mendatangkan personel.
21. Pemeriksaan Bersama	20.3	Mobilisasi bahan/material, peralatan dan personel dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
	21.1	Apabila diperlukan, pada tahap awal pelaksanaan Kontrak, para pihak bersama-sama melakukan pemeriksaan lokasi pekerjaan dengan melakukan pengukuran dan pemeriksaan detail kondisi lokasi pekerjaan untuk setiap tahapan pekerjaan dan rencana mata pembayaran.
	21.2	Untuk pemeriksaan bersama ini, Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat dibantu Tim Teknis.
	21.3	Hasil pemeriksaan bersama dituangkan dalam Berita Acara. Apabila dalam pemeriksaan bersama

mengakibatkan perubahan isi Kontrak, maka harus dituangkan dalam addendum Kontrak.

- 21.4 Jika hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa personel dan/atau peralatan ternyata belum memenuhi persyaratan Kontrak maka Penyedia tetap dapat melanjutkan pekerjaan dengan syarat personel dan/atau peralatan yang belum memenuhi syarat harus segera diganti dalam jangka waktu yang disepakati bersama.

22. Pemeriksaan dan/atau Pengujian

- 22.1 Pejabat Penandatangan Kontrak berhak untuk melakukan pemeriksaan dan/atau pengujian atas hasil pekerjaan untuk memastikan kecocokannya dengan spesifikasi dan persyaratan yang telah ditentukan dalam Kontrak.
- 22.2 Pemeriksaan dan/atau pengujian dapat dilakukan sendiri oleh penyedia dan disaksikan oleh Pejabat Penandatangan Kontrak atau diwakilkan kepada pihak ketiga sebagaimana diatur dalam SSKK.
- 22.3 Pemeriksaan dan/atau Pengujian dilaksanakan sebagaimana diatur dalam SSKK.
- 22.4 Biaya pemeriksaan dan/atau pengujian telah termasuk pada nilai Kontrak.
- 22.5 Pemeriksaan dan/atau pengujian dilakukan di tempat yang ditentukan dalam SSKK, dan dihadiri oleh Pejabat Penandatangan Kontrak dan/atau pihak lain yang terkait. Penyedia berkewajiban untuk memberikan akses kepada Pejabat Penandatangan Kontrak dan/atau pihak lain yang terkait tanpa biaya. Jika pemeriksaan dan/atau pengujian dilakukan di luar Tempat Tujuan Akhir maka semua biaya kehadiran Pejabat Penandatangan Kontrak dan/atau pihak lain yang terkait merupakan tanggungan Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 22.6 Jika hasil pemeriksaan dan/atau pengujian tidak sesuai dengan jenis dan mutu hasil pekerjaan yang ditetapkan dalam Kontrak, Pejabat Penandatangan Kontrak berhak untuk menolak hasil pekerjaan tersebut dan Penyedia atas biaya sendiri berkewajiban untuk memperbaiki atau mengganti hasil pekerjaan tersebut.
- 22.7 Atas pelaksanaan pemeriksaan dan/atau pengujian yang terpisah dari serah terima hasil pekerjaan, Pejabat Penandatangan Kontrak dan/atau pihak lain yang terkait membuat berita acara pemeriksaan yang ditandatangani oleh Pejabat Penandatangan Kontrak dan/atau pihak lain yang terkait dan Penyedia.

23. Waktu Penyelesaian Pekerjaan

- 23.1 Kecuali Kontrak diputuskan lebih awal, penyedia berkewajiban menyelesaikan pekerjaan selambat-lambatnya pada tanggal penyelesaian yang ditetapkan dalam SSKK pada klausul 12.2.

23.2 Jika pekerjaan tidak selesai pada tanggal penyelesaian bukan akibat Keadaan Kahar atau bukan Peristiwa Kompensasi atau karena kesalahan atau kelalaian Penyedia maka Penyedia dikenakan denda keterlambatan.

23.3 Tanggal penyelesaian yang dimaksud dalam klausul ini adalah tanggal penyelesaian semua pekerjaan.

24. Peristiwa Kompensasi

Peristiwa Kompensasi dapat diberikan kepada penyedia dalam hal sebagai berikut:

- a. Pejabat Penandatangan Kontrak mengubah jadwal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan;
- b. keterlambatan pembayaran kepada Penyedia;
- c. Pejabat Penandatangan Kontrak menginstruksikan kepada pihak Penyedia untuk melakukan pengujian tambahan yang setelah dilaksanakan pengujian ternyata tidak ditemukan kerusakan/kegagalan/ penyimpangan;
- d. Pejabat Penandatangan Kontrak tidak memberikan gambar-gambar, spesifikasi, dan/atau instruksi sesuai jadwal yang dibutuhkan;
- e. Penyedia belum bisa masuk ke lokasi sesuai jadwal dalam kontrak;
- f. Pejabat Penandatangan Kontrak memerintahkan penundaaan pelaksanaan pekerjaan; atau
- g. ketentuan lain dalam SSKK.

25. Perpanjangan Waktu

25.1 Jika terjadi Peristiwa Kompensasi sehingga penyelesaian pekerjaan akan melampaui tanggal Penyelesaian maka Penyedia berhak untuk meminta perpanjangan tanggal Penyelesaian berdasarkan data penunjang. Pejabat Penandatangan Kontrak dapat meminta pertimbangan Pengawas Pekerjaan/Tim Teknis (apabila ada) dalam memutuskan perpanjangan Tanggal Penyelesaian Pekerjaan.

25.2 Jika Peristiwa Kompensasi mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan maka Pejabat Penandatangan Kontrak berkewajiban untuk memberikan perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan.

25.3 Perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan dapat diberikan jika berdasarkan data penunjang dapat dibuktikan dibutuhkan penambahan waktu penyelesaian pekerjaan.

25.4 Penyedia tidak berhak atas perpanjangan waktu penyelesaian pekerjaan jika Penyedia gagal atau lalai untuk memberikan pemberitahuan dini dalam mengantisipasi/mengatasi dampak Kompensasi.

25.5 Pejabat Penandatangan Kontrak menetapkan ada tidaknya perpanjangan waktu dan untuk berapa lama, paling lambat

dalam jangka waktu sebagaimana diatur dalam SSKK setelah Penyedia meminta perpanjangan.

25.6 Perpanjangan tanggal Penyelesaian harus dilakukan melalui adendum/perubahan Kontrak.

26. Pemberian Kesempatan

26.1 Dalam hal Penyedia gagal menyelesaikan pekerjaan sampai masa pelaksanaan Kontrak berakhir, namun Pejabat Penandatangan Kontrak menilai bahwa Penyedia mampu menyelesaikan pekerjaan, Pejabat Penandatangan Kontrak dapat memberikan kesempatan kepada Penyedia untuk menyelesaikan pekerjaan.

26.2 Jangka waktu pemberian kesempatan kepada Penyedia untuk menyelesaikan pekerjaan diatur dalam SSKK.

26.3 Dalam hal setelah diberikan kesempatan sebagaimana dimaksud pada klausul 26.2 Penyedia masih belum dapat menyelesaikan pekerjaan, Pejabat Penandatangan Kontrak dapat:

- a. memberikan kesempatan kedua untuk penyelesaian sisa pekerjaan dengan jangka waktu sesuai kebutuhan; atau
- b. melakukan pemutusan Kontrak dalam hal Penyedia dinilai tidak akan sanggup menyelesaikan pekerjaannya.

26.4 Pemberian kesempatan kepada Penyedia untuk menyelesaikan pekerjaan sebagaimana dimaksud pada klausul 26.1 dan klausul 26.2, dimuat dalam Adendum Kontrak yang didalamnya mengatur waktu penyelesaian pekerjaan, pengenaan sanksi denda keterlambatan kepada Penyedia, dan perpanjangan masa berlaku Jaminan Pelaksanaan (apabila ada).

C. PENYELESAIAN KONTRAK

27. Serah Terima Pekerjaan

27.1 Setelah pekerjaan selesai, penyedia mengajukan permintaan secara tertulis kepada Pejabat Penandatangan Kontrak untuk serah terima hasil pekerjaan.

27.2 Serah terima hasil pekerjaan di tempat sebagaimana ditetapkan dalam SSKK.

27.3 Sebelum dilakukan serah terima, Pejabat Penandatangan Kontrak melakukan pemeriksaan terhadap hasil pekerjaan, yang dapat dibantu oleh Pengawas Pekerjaan dan/atau Tim Teknis.

27.4 Pemeriksaan hasil pekerjaan dilakukan dengan menilai kesesuaian pekerjaan yang diserahkan yang tercantum dalam Kontrak.

- 27.5 Pejabat Penandatangan Kontrak berkewajiban untuk memeriksa kebenaran ruang lingkup, spesifikasi, dan/atau hasil pekerjaan dan membandingkan kesesuaiannya dengan Kontrak.
- 27.6 Pejabat Penandatangan Kontrak menolak serah terima pekerjaan jika hasil pemeriksaan pekerjaan tidak sesuai dengan Kontrak.
- 27.7 Atas pelaksanaan serah terima hasil pekerjaan, Pejabat Penandatangan Kontrak membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) yang ditandatangani bersama dengan Penyedia.
- 27.8 Dalam hal Pejabat Penandatangan Kontrak menolak serah terima barang maka dibuat Berita Acara Penolakan Serah Terima dan segera memerintahkan kepada Penyedia untuk memperbaiki, mengganti, dan/atau melengkapi kekurangan pekerjaan.
- 27.9 Jika pengoperasian hasil pekerjaan memerlukan keahlian khusus maka sebelum pelaksanaan serah terima pekerjaan Penyedia berkewajiban untuk melakukan pelatihan (jika dicantumkan dalam kontrak). Biaya pelatihan termasuk dalam Nilai Kontrak.
- 27.10 Pejabat Penandatangan Kontrak menerima hasil pekerjaan setelah seluruh hasil pekerjaan yang diserahkan sesuai dengan Kontrak.
- 27.11 Jika hasil pekerjaan yang diserahkan terlambat melewati batas waktu akhir kontrak karena kesalahan atau kelalaian Penyedia atau bukan akibat Keadaan Kahar maka Penyedia dikenakan denda keterlambatan.

28. Jaminan bebas Cacat Mutu/ Garansi

- 28.1 Penyedia berkewajiban untuk menjamin bahwa selama penggunaan secara wajar oleh Pejabat Penandatangan Kontrak, hasil pekerjaan tidak mengandung cacat mutu yang disebabkan oleh tindakan atau kelalaian Penyedia, atau cacat mutu akibat desain, bahan, dan cara kerja.
- 28.2 Jaminan bebas cacat mutu/garansi ini berlaku sampai dengan yang tertera dalam spesifikasi.
- 28.3 Pejabat Penandatangan Kontrak menyampaikan pemberitahuan cacat mutu kepada Penyedia segera setelah ditemukan cacat mutu tersebut selama masa layanan purnajual.
- 28.4 Terhadap pemberitahuan cacat mutu oleh Pejabat Penandatangan Kontrak, Penyedia berkewajiban untuk memperbaiki, mengganti, dan/atau melengkapi hasil pekerjaan dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam pemberitahuan tersebut.

28.5 Jika Penyedia tidak memperbaiki, mengganti, dan/atau melengkapi hasil pekerjaan akibat cacat mutu dalam jangka waktu yang ditentukan maka Pejabat Penandatangan Kontrak akan menghitung biaya perbaikan yang diperlukan, dan Pejabat Penandatangan Kontrak secara langsung atau melalui pihak lain yang ditunjuk oleh Pejabat Penandatangan Kontrak akan melakukan perbaikan, penggantian, dan/atau melengkapi hasil pekerjaan tersebut. Penyedia berkewajiban untuk membayar biaya untuk memperbaiki, mengganti, dan/atau melengkapi hasil pekerjaan tersebut sesuai dengan klaim yang diajukan secara tertulis oleh Pejabat Penandatangan Kontrak. Biaya tersebut dapat dipotong oleh Pejabat Penandatangan Kontrak dari nilai tagihan atau jaminan pelaksanaan Penyedia.

28.6 Terlepas dari kewajiban penggantian biaya, Penyedia yang lalai dalam memperbaiki cacat mutu dikenakan sanksi Daftar Hitam.

29. Pedoman Pengoperasian dan Perawatan

29.1 Penyedia diwajibkan memberikan petunjuk kepada Pejabat Penandatangan Kontrak tentang pedoman pengoperasian dan perawatan sebelum serah terima hasil pekerjaan.

29.2 Apabila penyedia tidak memberikan pedoman pengoperasian dan perawatan, Pejabat Penandatangan Kontrak berhak menahan pembayaran sebesar 5% (lima persen) dari nilai Kontrak.

D. PERUBAHAN KONTRAK

30. Perubahan Kontrak

30.1 Kontrak hanya dapat diubah melalui addendum/perubahan Kontrak.

30.2 Addendum/perubahan Kontrak dapat dilaksanakan dalam hal terdapat perbedaan antara kondisi lapangan pada saat pelaksanaan dengan gambar dan/atau spesifikasi teknis yang ditentukan dalam dokumen Kontrak dan disetujui oleh para pihak, meliputi:

- a. menambah atau mengurangi volume yang tercantum dalam Kontrak;
- b. menambah dan/atau mengurangi jenis kegiatan;
- c. mengubah spesifikasi teknis sesuai dengan kondisi lapangan; dan/atau
- d. mengubah jadwal pelaksanaan.

30.3 Selain addendum/perubahan Kontrak yang diatur pada klausul 30.2, addendum/perubahan Kontrak dapat dilakukan untuk hal-hal yang disebabkan masalah administrasi, antara lain pergantian Pejabat Penandatangan Kontrak, perubahan rekening Penyedia, dan sebagainya.

- 30.4 Pekerjaan tambah tidak melebihi 10% (sepuluh persen) dari harga/nilai Kontrak awal dan harus mempertimbangkan ketersediaan anggaran untuk pekerjaan tambah.
- 30.5 Pekerjaan tambah tidak melebihi paling tinggi 10% (sepuluh persen) dari harga/nilai Kontrak awal dan harus mempertimbangkan ketersediaan anggaran untuk pekerjaan tambah.
- 30.6 Pekerjaan tambah sebagaimana klausul 33.4 dapat diberikan tambahan waktu untuk pelaksanaan pekerjaan.
- 30.7 Perintah perubahan pekerjaan dibuat oleh Pejabat Penandatangan Kontrak secara tertulis kepada Penyedia kemudian dilanjutkan dengan negosiasi teknis dan harga dengan tetap mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Kontrak awal.
- 30.8 Hasil negosiasi teknis dan harga tersebut dituangkan dalam Berita Acara sebagai dasar penyusunan adendum/perubahan Kontrak.
- 30.9 Perubahan jadwal dalam hal terjadi perpanjangan waktu pelaksanaan dapat diberikan oleh Pejabat Penandatangan Kontrak atas pertimbangan yang layak dan wajar untuk hal-hal sebagai berikut:
- a. peristiwa kompensasi; dan/atau
 - b. Keadaan Kahar.
- 30.10 Dalam hal keadaan kahar waktu penyelesaian pekerjaan dapat diperpanjang sekurang-kurangnya sama dengan waktu terhentinya pelaksanaan Kontrak akibat Keadaan Kahar.
- 30.11 Dalam hal peristiwa kompensasi, waktu penyelesaian pekerjaan dapat diperpanjang paling lama sama dengan waktu terhentinya/terlambatnya pelaksanaan kontrak akibat peristiwa kompensasi.
- 30.12 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat menyetujui secara tertulis perpanjangan waktu pelaksanaan setelah melakukan penelitian terhadap usulan yang diajukan oleh Penyedia.
- 30.13 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat menugaskan pengawas pekerjaan atau tim teknis untuk meneliti kelayakan/kewajaran perpanjangan waktu pelaksanaan.
- 30.14 Persetujuan perpanjangan waktu pelaksanaan Kontrak dituangkan dalam adendum/perubahan Kontrak.

31. Keadaan Kahar

- 31.1 Yang dimaksud Keadaan Kahar dalam Kontrak ini adalah suatu keadaan yang terjadi diluar kehendak para pihak dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya, sehingga

- kewajiban yang ditentukan dalam Kontrak menjadi tidak dapat dipenuhi.
- 31.2 Yang termasuk Keadaan Kahar tidak terbatas pada:
- a. Bencana alam;
 - b. Bencana non alam;
 - c. Bencana sosial;
 - d. Pemogokan;
 - e. Kebakaran;
 - f. Kondisi cuaca ekstrim; dan/atau
 - g. Gangguan industri lainnya sebagaimana dinyatakan melalui keputusan bersama Menteri Keuangan dan Menteri teknis terkait.
- 31.3 Apabila terjadi Keadaan Kahar, maka Penyedia memberitahukan kepada Pejabat Penandatangan Kontrak paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak menyadari atau seharusnya menyadari atas kejadian atau Keadaan Kahar, dengan menyertakan bukti.
- 31.4 Tidak termasuk Keadaan Kahar adalah hal-hal yang merugikan akibat perbuatan atau kelalaian Para Pihak.
- 31.5 Pada saat terjadinya Keadaan Kahar, Kontrak ini akan dihentikan sementara hingga Keadaan Kahar berakhir dengan ketentuan:
- a. Penyedia berhak untuk menerima pembayaran sesuai dengan prestasi atau kemajuan pelaksanaan pekerjaan yang telah dicapai setelah dilakukan pemeriksaan bersama atau berdasarkan audit.
 - b. Jika selama masa Keadaan Kahar Pejabat Penandatangan Kontrak memerintahkan secara tertulis kepada Penyedia untuk sedapat mungkin meneruskan pekerjaan maka Penyedia berhak untuk menerima pembayaran sebagaimana ditentukan dalam Kontrak dan mendapat penggantian biaya yang wajar sesuai dengan yang telah dikeluarkan untuk bekerja dalam situasi demikian. Penggantian biaya ini harus diatur dalam addendum/perubahan Kontrak.
- 31.6 Kegagalan salah satu Pihak untuk memenuhi kewajibannya yang ditentukan dalam Kontrak bukan merupakan cedera janji atau wanprestasi, jika kegagalan tersebut diakibatkan oleh keadaan kahar, dan Pihak yang ditimpa Keadaan Kahar:
- a. telah mengambil semua tindakan yang sepatutnya untuk memenuhi kewajiban dalam Kontrak; dan
 - b. telah memberitahukan secara tertulis kepada Pihak lainnya dalam Kontrak selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sejak menyadari atau seharusnya menyadari atas kejadian atau keadaan yang merupakan Keadaan Kahar, dengan menyertakan salinan pernyataan terjadinya peristiwa

yang menyebabkan terhentinya/terlambatnya pelaksanaan kontrak.

- 31.7 Keterlambatan pengadaan akibat Keadaan Kahar tidak dikenakan sanksi.
- 31.8 Penghentian Kontrak karena keadaan kahar dituangkan secara tertulis oleh Pejabat Penandatangan Kontrak dengan disertai alasan penghentian pekerjaan.
- 31.9 Penghentian Kontrak karena Keadaan Kahar dapat bersifat:
 - a. sementara hingga Keadaan Kahar berakhir; atau
 - b. permanen apabila akibat Keadaan Kahar tidak memungkinkan dilanjutkan/ diselesaikannya pekerjaan.
- 31.10 Penghentian pekerjaan akibat Keadaan Kahar tetap mempertimbangkan efektifitas pekerjaan dan tahun anggaran.

E. PENGHENTIAN DAN PEMUTUSAN KONTRAK

- | | |
|---|---|
| 32. Penghentian Kontrak | Penghentian Kontrak dapat dilakukan karena terjadi Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud pada klausul 31. |
| 33. Pemutusan Kontrak | <ul style="list-style-type: none">33.1 Pemutusan kontrak dapat dilakukan oleh Pejabat Penandatangan Kontrak atau Penyedia.33.2 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat memutuskan kontrak secara sepihak apabila Penyedia tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan dalam kontrak.33.3 Penyedia dapat memutuskan kontrak secara sepihak apabila Pejabat Penandatangan Kontrak tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan dalam kontrak.33.4 Pemutusan kontrak dilakukan sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari kalender setelah Pejabat Penandatangan Kontrak/Penyedia menyampaikan pemberitahuan rencana Pemutusan Kontrak secara tertulis kepada Penyedia/ Pejabat Penandatangan Kontrak. |
| 34. Pemutusan Kontrak oleh Pejabat Penandatangan Kontrak | <ul style="list-style-type: none">34.1 Dengan mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pejabat Penandatangan Kontrak dapat memutuskan Kontrak ini melalui pemberitahuan tertulis kepada Penyedia setelah terjadinya hal-hal sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">a. Penyedia terbukti melakukan korupsi, kolusi, dan/atau nepotisme, kecurangan dan/atau pemalsuan dalam proses pengadaan yang diputuskan oleh Instansi yang berwenang; |

- b. Pengaduan tentang penyimpangan prosedur, dugaan korupsi, kolusi, dan/atau nepotisme, dan/atau pelanggaran persaingan sehat dalam pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa dinyatakan benar oleh Instansi yang berwenang;
- c. Penyedia berada dalam keadaan pailit;
- d. Penyedia terbukti dikenakan Sanksi Daftar Hitam sebelum penandatanganan Kontrak;
- e. Penyedia gagal memperbaiki kinerja setelah mendapat Surat Peringatan sebanyak 3 (tiga) kali;
- f. Penyedia tidak mempertahankan berlakunya Jaminan Pelaksanaan;
- g. Penyedia lalai/cidera janji dalam melaksanakan kewajibannya dan tidak memperbaiki kelalaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan;
- h. Berdasarkan penelitian Pejabat Penandatanganan Kontrak, Penyedia tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan selama jangka waktu yang diatur dalam klausul 26.3 SSKK, Penyedia Barang/Jasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaan;
- i. setelah diberikan kesempatan menyelesaikan pekerjaan selama jangka waktu yang diatur dalam klausul 26.3, Penyedia Barang/Jasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaan;
- j. setelah diberikan kesempatan kedua sesuai kesepakatan para pihak sebagaimana dimaksud pada huruf i, Penyedia Barang/Jasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaan; atau
- k. Penyedia menghentikan pekerjaan melebihi waktu yang ditentukan dalam SSKK dan penghentian ini tidak tercantum dalam program mutu serta tanpa persetujuan pengawas pekerjaan (apabila ada).

- 34.2 Dalam hal terjadi pemutusan Kontrak sebagaimana dimaksud pada klausul 34.1, maka:
- a. Jaminan Pelaksanaan dicairkan;
 - b. sisa Uang Muka harus dilunasi oleh penyedia atau Jaminan Uang Muka dicairkan (apabila diberikan); dan
 - c. Penyedia dikenakan Sanksi Daftar Hitam.

- 34.3 Pejabat Penandatanganan Kontrak membayar kepada Penyedia sesuai dengan pencapaian prestasi pekerjaan yang telah diterima oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak sampai dengan tanggal berlakunya pemutusan Kontrak dikurangi denda yang harus dibayar Penyedia (apabila ada), serta Penyedia menyerahkan semua hasil pekerjaan kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak dan selanjutnya menjadi milik Pejabat Penandatanganan Kontrak.

35. Pemutusan Kontrak oleh Penyedia

- 35.1 Dengan mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Penyedia dapat memutuskan Kontrak melalui pemberitahuan tertulis kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak apabila:
- a. Pejabat Penandatanganan Kontrak memerintahkan Penyedia secara tertulis untuk menunda pelaksanaan

pekerjaan atau kelanjutan pekerjaan, dan perintah tersebut tidak ditarik selama waktu yang disepakati sebagaimana tercantum dalam SSKK; atau

- b. Pejabat Penandatangan Kontrak tidak menerbitkan surat perintah pembayaran untuk pembayaran tagihan angsuran sesuai dengan jangka waktu yang disepakati sebagaimana tercantum dalam SSKK.

35.2 Dalam hal pemutusan Kontrak maka Pejabat Penandatangan Kontrak membayar kepada Penyedia sesuai dengan prestasi pekerjaan yang telah diterima oleh Pejabat Penandatangan Kontrak sampai dengan tanggal berlakunya pemutusan Kontrak dikurangi denda keterlambatan yang harus dibayar Penyedia (apabila ada), serta Penyedia menyerahkan semua hasil pekerjaan kepada Pejabat Penandatangan Kontrak dan selanjutnya menjadi milik Pejabat Penandatangan Kontrak.

36. Berakhirnya Kontrak

36.1 Kontrak berakhir apabila pekerjaan telah selesai dan hak dan kewajiban para pihak yang terdapat dalam Kontrak sudah terpenuhi.

36.2 Terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak sebagaimana dimaksud pada klausul 36.1 adalah terkait dengan pembayaran yang seharusnya dilakukan akibat dari pelaksanaan kontrak.

37. Peninggalan

Semua Bahan, Perlengkapan, Peralatan, Hasil Pekerjaan Sementara yang masih berada di lokasi kerja setelah pemutusan Kontrak akibat kelalaian atau kesalahan penyedia, dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh Pejabat Penandatangan Kontrak tanpa kewajiban perawatan. Pengambilan kembali semua peninggalan tersebut oleh penyedia hanya dapat dilakukan setelah mempertimbangkan kepentingan Pejabat Penandatangan Kontrak.

F. PEJABAT PENANDATANGAN KONTRAK

38. Hak dan Kewajiban Pejabat Penandatangan Kontrak

38.1 Pejabat Penandatangan Kontrak mempunyai hak:

- a. mengawasi dan memeriksa pekerjaan yang dilaksanakan oleh Penyedia;
- b. meminta laporan-laporan yang tercantum di dalam kontrak mengenai pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Penyedia;
- c. menerima hasil pekerjaan sesuai dengan spesifikasi dan jadwal penyerahan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam Kontrak.
- d. mengenakan sanksi kepada Penyedia;
- e. memberikan instruksi;
- f. mengusulkan pengenaan sanksi daftar hitam;
- g. menyetujui adendum/perubahan kontrak;
- h. menerima jaminan uang muka, jaminan pelaksanaan, dan jaminan pemeliharaan (apabila ada); dan/atau
- i. menilai kinerja Penyedia.

- 38.2 Pejabat Penandatangan Kontrak mempunyai kewajiban:
- membayar pekerjaan sesuai dengan harga yang tercantum dalam kontrak dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan kepada Penyedia;
 - membayar uang muka (Apabila dipersyaratkan);
 - membayar penyesuaian harga;
 - membayar ganti rugi karena kesalahan yang dilakukan Pejabat Penandatangan Kontrak; dan
 - memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana atau kemudahan lainnya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan sebagaimana yang tercantum dalam SSKK.

G. PENYEDIA**39. Hak dan Kewajiban Penyedia**

- 39.1 Penyedia mempunyai hak:
- menerima pembayaran untuk pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan harga yang telah ditentukan dalam Kontrak; dan
 - memperoleh fasilitas dari Pejabat Penandatangan Kontrak untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan Kontrak.
- 39.2 Penyedia mempunyai Kewajiban:
- melaporkan pelaksanaan pekerjaan secara periodik kepada Pejabat Penandatangan Kontrak;
 - melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal pelaksanaan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam Kontrak;
 - melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan secara cermat, akurat dan penuh tanggung jawab berdasarkan ketentuan dalam Kontrak;
 - memberikan keterangan yang diperlukan untuk pemeriksaan pelaksanaan yang dilakukan Pejabat Penandatangan Kontrak;
 - menyerahkan hasil pekerjaan sesuai dengan jadwal dan tempat penyerahan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam Kontrak;
 - mengambil langkah-langkah yang cukup memadai untuk melindungi lingkungan tempat kerja dan membatasi kerusakan dan gangguan kepada masyarakat maupun miliknya akibat kegiatan Penyedia; dan
 - menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*).

40. Tanggung Jawab

Penyedia bertanggungjawab/berkewajiban untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas, ketepatan volume, ketepatan waktu pelaksanaan/penyerahan dan ketepatan tempat pengiriman/penyerahan hasil pekerjaan.

41. Penggunaan Dokumen Kontrak dan Informasi

Penyedia tidak diperkenankan menggunakan dan menginformasikan dokumen kontrak atau dokumen lainnya yang berhubungan dengan kontrak untuk kepentingan pihak lain,

misalnya spesifikasi teknis dan/atau gambar-gambar, kecuali dengan izin tertulis dari Pejabat Penandatangan Kontrak.

42. Hak Atas Kekayaan Intelektual

Penyedia berkewajiban untuk melindungi Pejabat Penandatangan Kontrak dari segala tuntutan atau klaim dari pihak lain atas pelanggaran Hak Atas Kekayaan Intelektual.

43. Penanggungan dan Risiko

43.1 Penyedia berkewajiban untuk melindungi, membebaskan, dan menanggung tanpa batas Pejabat Penandatangan Kontrak beserta instansinya terhadap semua bentuk tuntutan, tanggung jawab, kewajiban, kehilangan, kerugian, denda, gugatan atau tuntutan hukum, proses pemeriksaan hukum, dan biaya yang dikenakan terhadap Pejabat Penandatangan Kontrak beserta instansinya (kecuali kerugian yang mendasari tuntutan tersebut disebabkan kesalahan atau kelalaian berat Pejabat Penandatangan Kontrak) sehubungan dengan klaim yang timbul dari hal-hal berikut terhitung sejak tanggal SPMK sampai dengan tanggal penandatanganan berita acara serah terima:

- a. kehilangan atau kerusakan peralatan dan harta benda Penyedia, SubPenyedia (jika ada), dan Personel;
- b. cedera tubuh, sakit atau kematian Personel; dan/atau
- c. kehilangan atau kerusakan harta benda, dan cedera tubuh, sakit atau kematian pihak lain.

43.2 Terhitung sejak tanggal SPMK sampai dengan tanggal penandatanganan berita acara serah terima, semua risiko kehilangan atau kerusakan hasil pekerjaan, bahan dan perlengkapan merupakan risiko Penyedia, kecuali kerugian atau kerusakan tersebut diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian Pejabat Penandatangan Kontrak.

43.3 Pertanggungan asuransi yang dimiliki oleh Penyedia tidak membatasi kewajiban penanggungan dalam syarat ini.

43.4 Kehilangan atau kerusakan terhadap hasil pekerjaan atau bahan yang menyatu dengan hasil pekerjaan yang terjadi sejak tanggal SPMK diterbitkan sampai batas akhir Masa Pemeliharaan (apabila ada) sebagaimana di atur dalam SSKK harus diperbaiki, diganti, dan/atau dilengkapi oleh Penyedia atas tanggungannya sendiri jika kehilangan atau kerusakan tersebut terjadi akibat tindakan atau kelalaian Penyedia.

44. Perlindungan Tenaga Kerja (apabila diperlukan)

44.1 Penyedia dan SubPenyedia berkewajiban atas biaya sendiri untuk mengikutsertakan personelnnya pada program jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

44.2 Penyedia berkewajiban untuk mematuhi dan memerintahkan Personelnnya untuk mematuhi ketentuan mengenai keselamatan kerja sebagaimana diatur peraturan perundang-undangan.

- 44.3 Penyedia berkewajiban atas biaya sendiri untuk menyediakan kepada setiap personelnnya (termasuk personel SubPenyedia, jika ada), perlengkapan keselamatan kerja yang sesuai dan memadai.
- 44.4 Tanpa mengurangi kewajiban penyedia untuk melaporkan kecelakaan berdasarkan hukum yang berlaku, Penyedia melaporkan kepada Pejabat Penandatangan Kontrak mengenai setiap kecelakaan yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Kontrak ini dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam setelah kejadian.
- 45. Pemeliharaan Lingkungan** Penyedia berkewajiban mengambil langkah-langkah yang memadai untuk melindungi lingkungan baik di dalam maupun di luar tempat kerja dan membatasi gangguan lingkungan terhadap pihak lain dan harta bendanya sehubungan dengan pelaksanaan Kontrak ini.
- 46. Asuransi Khusus dan Pihak Ketiga**
- 46.1 Apabila dipersyaratkan dalam SSKK, Penyedia wajib menyediakan asuransi sejak SPMK sampai dengan tanggal selesainya pekerjaan untuk:
- a. semua barang dan peralatan yang mempunyai risiko tinggi terjadinya kecelakaan, pelaksanaan pekerjaan, serta pekerja untuk pelaksanaan pekerjaan, atas segala risiko terhadap kecelakaan, kerusakan, kehilangan, serta risiko lain yang tidak dapat diduga; dan
 - b. pihak lain sebagai akibat kecelakaan di tempat kerjanya.
- 46.2 Besarnya asuransi sudah diperhitungkan dalam penawaran dan termasuk dalam nilai Kontrak.
- 47. Tindakan Penyedia yang mensyaratkan Persetujuan Pejabat Penandatangan Kontrak** Penyedia berkewajiban untuk mendapatkan lebih dahulu persetujuan tertulis Pejabat Penandatangan Kontrak sebelum melakukan tindakan-tindakan berikut:
- a. mensubkontrakkan sebagian pekerjaan; dan/atau
 - b. tindakan lain yang diatur dalam SSKK.
- 48. Kerjasama Penyedia dengan Usaha Kecil sebagai SubPenyedia**
- 48.1 Penyedia dapat bekerjasama dengan usaha kecil dengan mensubkontrakkan sebagian pekerjaan yang bukan pekerjaan utama.
- 48.2 Bagian Pekerjaan yang wajib disubkontrakkan oleh Penyedia kepada usaha kecil sebagai SubPenyedia diatur di dalam SSKK.
- 48.3 Dalam kerjasama di atas, Penyedia bertanggung jawab penuh atas keseluruhan pekerjaan tersebut.

- 48.4 Penyedia membuat laporan mengenai pelaksanaan subkontrak.
- 49. Penggunaan lokasi kerja (apabila ada)** Penyedia berkewajiban untuk bekerjasama dan menggunakan lokasi kerja bersama-sama dengan Penyedia lain (jika ada) dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan atas lokasi kerja. Jika dipandang perlu, Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat memberikan jadwal kerja Penyedia yang lain di lokasi kerja.
- 50. Keselamatan** Penyedia bertanggung jawab atas keselamatan semua pihak di lokasi kerja (apabila ada).
- 51. Sanksi Finansial**
- 51.1 Sanksi finansial bagi Penyedia dapat berupa sanksi ganti rugi, denda keterlambatan atau pencairan jaminan.
- 51.2 Sanksi ganti rugi bagi Penyedia dikenakan apabila jaminan tidak dapat dicairkan, terjadi kesalahan dalam perhitungan volume pekerjaan berdasarkan hasil audit, menyerahkan barang/jasa yang kualitasnya tidak sesuai dengan Kontrak berdasarkan hasil audit. Besarnya sanksi ganti rugi adalah sebesar nilai kerugian yang ditimbulkan.
- 51.3 Sanksi denda keterlambatan bagi Penyedia dikenakan apabila terjadi keterlambatan penyelesaian pekerjaan dengan cara memotong pembayaran prestasi pekerjaan Penyedia. Pembayaran Denda tidak mengurangi tanggung jawab kontraktual Penyedia.
- 51.4 Sanksi pencairan jaminan pelaksanaan, pencairan jaminan pemeliharaan, pelunasan uang muka atau pencairan jaminan uang muka (apabila diberikan uang muka) bagi Penyedia dikenakan apabila Penyedia tidak menyelesaikan pekerjaan setelah berakhirnya masa pelaksanaan pekerjaan atau dilakukan pemutusan kontrak.
- 52. Jaminan**
- 52.1 Jaminan Pelaksanaan diberikan kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak sebelum penandatanganan Kontrak.
- 52.2 Masa berlakunya Jaminan Pelaksanaan sekurang-kurangnya sejak tanggal penandatanganan Kontrak sampai dengan serah terima pekerjaan.
- 52.3 Jaminan Pelaksanaan dikembalikan setelah pekerjaan dinyatakan selesai sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam kontrak.
- 52.4 Jaminan Uang Muka diberikan kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak apabila Penyedia menerima uang muka dan diserahkan sebelum pengambilan Uang Muka.
- 52.5 Nilai Jaminan Uang Muka sama dengan besarnya uang muka yang diterima oleh Penyedia.

- 52.6 Nilai Jaminan Uang Muka dapat dikurangi secara proporsional sesuai dengan sisa uang muka yang diterima.
- 52.7 Masa berlaku Jaminan Uang Muka sekurang-kurangnya sejak tanggal persetujuan pemberian Uang Muka sampai dengan tanggal serah terima hasil pekerjaan.
- 52.8 Besarnya jaminan, bentuk dan masa berlaku jaminan-jaminan tersebut di atas disesuaikan dengan ketentuan dalam Dokumen Pemilihan.
- 53. Laporan Hasil Pekerjaan**
- 53.1 Pemeriksaan pekerjaan dilakukan selama pelaksanaan Kontrak untuk menetapkan volume pekerjaan atas kegiatan yang telah dilaksanakan guna pembayaran hasil pekerjaan. Hasil pemeriksaan pekerjaan dituangkan dalam laporan kemajuan hasil pekerjaan.
- 53.2 Untuk kepentingan pengawasan dan pengendalian, dibuat laporan realisasi mengenai seluruh aktivitas pekerjaan.
- 53.3 Laporan dibuat oleh Penyedia, apabila diperlukan pemeriksaan dilakukan oleh unsur pengawas (apabila ada) dan disetujui oleh Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 54. Kepemilikan Dokumen**
- 54.1 Semua rancangan, gambar, spesifikasi, desain, laporan, dan dokumen-dokumen lain yang dipersiapkan oleh Penyedia berdasarkan Kontrak ini sepenuhnya merupakan milik Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 54.2 Penyedia berkewajiban untuk menyerahkan semua dokumen beserta daftar rinciannya kepada Pejabat Penandatangan Kontrak paling lambat pada saat serah terima pekerjaan atau waktu keputusan Kontrak.
- 54.3 Penyedia dapat menyimpan 1 (satu) buah salinan tiap dokumen tersebut di atas dengan batasan penggunaan diatur dalam SSKK.
- 55. Personel dan/atau Peralatan**
- 55.1 Personel dan/atau peralatan yang ditempatkan harus sesuai dengan yang tercantum dalam Dokumen Penawaran.
- 55.2 Penggantian Personel tidak boleh dilakukan kecuali atas persetujuan tertulis Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 55.3 Penggantian Personel dilakukan oleh Penyedia dengan mengajukan permohonan terlebih dahulu kepada Pejabat Penandatangan Kontrak beserta alasan penggantian.
- 55.4 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat menilai dan menyetujui penempatan/penggantian Personel menurut kualifikasi yang dibutuhkan.
- 55.5 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat meminta penggantian Personel apabila menilai bahwa Personel:

- a. tidak mampu atau tidak dapat melakukan pekerjaan dengan baik;
 - b. berkelakuan tidak baik; atau
 - c. mengabaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- 55.6 Jika penggantian Personel perlu dilakukan, maka penyedia berkewajiban untuk menyediakan pengganti dengan kualifikasi yang setara atau lebih baik dari Personel yang digantikan tanpa biaya tambahan apapun dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diminta oleh Pejabat Penandatangan Kontrak.
- 55.7 Personel berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan pekerjaannya.

H. PEMBAYARAN KEPADA PENYEDIA

- 56. Nilai Kontrak**
- 56.1 Pejabat Penandatangan Kontrak membayar kepada Penyedia atas pelaksanaan pekerjaan dalam Kontrak sebesar nilai kontrak atau berdasarkan hasil perhitungan akhir.
- 56.2 Untuk Kontrak Harga Satuan atau *item* pekerjaan dengan harga satuan pada Kontrak Gabungan Lumsum dan Harga Satuan, rincian nilai kontrak sesuai dengan rincian yang tercantum dalam daftar kuantitas dan harga.
- 57. Pembayaran**
- 57.1 Uang muka
- a. Uang Muka dapat diberikan kepada Penyedia sesuai ketentuan dalam SSKK untuk:
 - 1) Mobilisasi barang/bahan/material/ peralatan dan tenaga kerja;
 - 2) pembayaran uang tanda jadi kepada pemasok barang/bahan/material/ peralatan; dan/atau
 - 3) pekerjaan teknis yang diperlukan untuk persiapan pelaksanaan pekerjaan.
 - b. besaran uang muka ditentukan dalam SSKK dan dibayar setelah Penyedia menyerahkan Jaminan Uang Muka senilai uang muka yang diberikan;
 - c. dalam hal Pejabat Penandatangan Kontrak menyediakan uang muka maka Penyedia harus mengajukan permohonan pengambilan uang muka secara tertulis kepada Pejabat Penandatangan Kontrak disertai dengan rencana penggunaan uang muka untuk melaksanakan pekerjaan sesuai Kontrak dan rencana pengembaliannya;
 - d. Jaminan Uang Muka diterbitkan oleh bank umum, perusahaan penjaminan, Perusahaan Asuransi atau lembaga keuangan khusus yang menjalankan usaha di bidang pembiayaan, penjaminan, dan asuransi untuk mendorong ekspor Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lembaga pembiayaan ekspor Indonesia yang memiliki izin untuk menjual produk jaminan

(suretyship) ditetapkan oleh lembaga yang berwenang;

- e. pengembalian uang muka dapat dilakukan dengan diperhitungkan berangsur-angsur secara proporsional pada setiap pembayaran prestasi pekerjaan atau sesuai kesepakatan yang diatur dalam kontrak; dan
- f. pengembalian uang muka paling lambat harus lunas pada saat pekerjaan selesai sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Kontrak.

57.2 Prestasi pekerjaan

- a. pembayaran dilakukan dengan sistem bulanan, sistem termin atau pembayaran secara sekaligus sesuai yang ditetapkan dalam SSKK.
- b. pembayaran prestasi hasil pekerjaan dilakukan dengan ketentuan:
 - 1) penyedia telah mengajukan tagihan disertai laporan kemajuan hasil pekerjaan;
 - 2) pengecualian untuk:
 - a) Pengadaan Barang/Jasa yang karena sifatnya dibayar terlebih dahulu sebelum Barang/Jasa diterima;
 - b) pembayaran bahan/material dan/atau peralatan yang menjadi bagian dari hasil pekerjaan yang akan diserahkan yang telah berada di lokasi pekerjaan dan dicantumkan dalam kontrak namun belum terpasang; atau
 - c) pembayaran pekerjaan yang belum selesai pada saat batas akhir pengajuan pembayaran (akhir tahun anggaran) dengan menyerahkan jaminan atas pembayaran. pembayaran dapat dilakukan sebelum prestasi pekerjaan diterima/terpasang;
 - 3) pembayaran dipotong angsuran uang muka, denda (apabila ada) dan pajak; dan
 - 4) untuk kontrak yang mempunyai subkontrak, permintaan pembayaran dilengkapi bukti pembayaran kepada seluruh subpenyedia sesuai dengan prestasi pekerjaan.
- c. Penyelesaian pembayaran hanya dapat dilaksanakan setelah hasil pekerjaan dinyatakan diterima sesuai dengan berita acara serah terima hasil pekerjaan dan bilamana dipersyaratkan dilengkapi dengan berita acara hasil uji coba.
- d. Pembayaran dengan L/C mengikuti ketentuan umum yang berlaku di bidang perdagangan.

57.3 Sanksi Finansial

Sanksi finansial dapat berupa sanksi ganti rugi atau denda keterlambatan;

- a. Ganti Rugi
Sanksi ganti rugi bagi Penyedia apabila terbukti jaminan yang tidak bisa dicairkan, terjadi kesalahan

dalam perhitungan volume pekerjaan berdasarkan hasil audit, menyerahkan barang/jasa yang kualitasnya tidak sesuai dengan Kontrak berdasarkan hasil audit. Besarnya sanksi ganti rugi adalah sebesar nilai kerugian yang ditimbulkan sebagaimana diatur dalam SSKK

- b. Denda keterlambatan
besarnya denda yang dikenakan kepada Penyedia atas keterlambatan penyelesaian pekerjaan untuk setiap hari keterlambatan adalah sebagaimana yang ditetapkan di dalam SSKK.

58. Perhitungan Akhir

- 58.1 Untuk Kontrak Harga Satuan atau *item* pekerjaan dengan harga satuan pada Kontrak Gabungan Lumsum dan Harga Satuan, perhitungan akhir nilai pekerjaan berdasarkan volume pekerjaan yang telah diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam kontrak dan dituangkan dalam Adendum Kontrak (apabila ada)
- 58.2 Pembayaran angsuran prestasi pekerjaan terakhir dilakukan setelah pekerjaan selesai sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam kontrak dan Berita Acara Serah Terima telah ditandatangani oleh kedua belah Pihak.

59. Penangguhan Pembayaran

- 59.1 Pejabat Penandatangan Kontrak dapat menangguhkan pembayaran setiap angsuran prestasi pekerjaan Penyedia jika penyedia gagal atau lalai memenuhi kewajibannya.
- 59.2 Pejabat Penandatangan Kontrak secara tertulis memberitahukan kepada Penyedia tentang penangguhan hak pembayaran, disertai alasan-alasan yang jelas mengenai penangguhan tersebut. Penyedia diberi kesempatan untuk memperbaiki dalam jangka waktu tertentu.
- 59.3 Pembayaran yang ditangguhkan disesuaikan dengan proporsi kegagalan atau kelalaian Penyedia.
- 59.4 Jika dipandang perlu oleh Pejabat Penandatangan Kontrak, penangguhan pembayaran akibat keterlambatan penyerahan pekerjaan dapat dilakukan bersamaan dengan pengenaan denda kepada Penyedia.

60. Penyesuaian Harga

- 60.1 Pemberlakuan Penyesuaian harga pada Kontrak sebagaimana diatur di dalam SSKK.
- 60.2 Penyesuaian Harga diberlakukan terhadap Kontrak Tahun Jamak yang berbentuk Kontrak Harga Satuan atau *item* pekerjaan dengan harga satuan pada Kontrak Gabungan Lumsum dan Harga Satuan yang masa pelaksanaannya lebih dari 18 (delapan belas) bulan.

- 60.3 Penyesuaian Harga diberlakukan mulai dari bulan ke-13 (tiga belas) sejak pelaksanaan pekerjaan.
- 60.4 Penyesuaian Harga Satuan berlaku bagi seluruh kegiatan/mata pembayaran, kecuali komponen keuntungan, biaya tidak langsung (*overhead cost*), dan harga satuan timpang sebagaimana tercantum dalam penawaran.
- 60.5 Penyesuaian Harga Satuan diberlakukan sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang tercantum dalam kontrak awal/Adendum Kontrak.
- 60.6 Penyesuaian Harga Satuan bagi komponen pekerjaan yang berasal dari luar negeri, menggunakan indeks penyesuaian harga dari negara asal barang tersebut.
- 60.7 Jenis pekerjaan baru dengan Harga Satuan baru sebagai akibat adanya Adendum Kontrak dapat diberikan penyesuaian harga mulai bulan ke-13 (tiga belas) sejak Adendum Kontrak tersebut ditandatangani.
- 60.8 Indeks yang digunakan dalam hal pelaksanaan kontrak terlambat disebabkan oleh kesalahan Penyedia adalah indeks harga terendah antara jadwal kontrak dan realisasi pekerjaan.
- 60.9 Penyesuaian Harga Satuan, ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:
- $$H_n = H_0 \left(a + b \cdot \frac{B_n}{B_0} + c \cdot \frac{C_n}{C_0} + d \cdot \frac{D_n}{D_0} + \dots \right)$$
- H_n = Harga Satuan pada saat pekerjaan dilaksanakan
- H_0 = Harga Satuan pada saat harga penawaran;
- a = Koefisien tetap yang terdiri atas keuntungan dan overhead;
 Dalam hal penawaran tidak mencantumkan besaran komponen keuntungan dan overhead maka
 $a = 0,15$.
- b, c, d = Koefisien komponen kontrak seperti tenaga kerja, bahan, alat kerja, dsb;
 Penjumlahan $a+b+c+d+\dots$ dst adalah 1,00.
- B_0, C_0, D_0 = Indeks harga komponen pada bulan penyampaian penawaran.
- B_n, C_n, D_n = Indeks harga komponen pada saat pekerjaan dilaksanakan.
- 60.10 Koefisien komponen kontrak berdasarkan koefisien yang digunakan dalam analisis harga satuan penawaran.

60.11 Indeks harga yang digunakan bersumber dari penerbitan BPS.

60.12 Dalam hal indeks harga tidak dimuat dalam penerbitan BPS, digunakan indeks harga yang dikeluarkan oleh instansi teknis.

60.13 Rumusan penyesuaian nilai kontrak ditetapkan sebagai berikut:

$$P_n = (H_{n_1} \times V_1) + (H_{n_2} \times V_2) + (H_{n_3} \times V_3) + \dots$$

P_n = Nilai Kontrak setelah dilakukan penyesuaian Harga Satuan;

H_n = Harga Satuan baru setiap jenis komponen pekerjaan setelah dilakukan penyesuaian harga menggunakan rumusan penyesuaian Harga Satuan;

V = Volume setiap jenis komponen pekerjaan yang dilaksanakan.

60.14 Hasil perhitungan Penyesuaian Harga dituangkan dalam Adendum Kontrak setelah dilakukan audit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

I. PENGAWASAN MUTU

- | | |
|---|--|
| 61. Pengawasan dan Pemeriksaan | Pejabat Penandatanganan Kontrak berhak melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh Penyedia. Apabila diperlukan, Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat memerintahkan kepada pihak lain untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas semua pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh Penyedia. |
| 62. Penilaian Pekerjaan Sementara oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak | <p>62.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak dalam masa pelaksanaan pekerjaan dapat melakukan penilaian atas hasil pekerjaan yang dilakukan oleh Penyedia.</p> <p>62.2 Penilaian atas hasil pekerjaan dilakukan terhadap mutu dan kemajuan pekerjaan.</p> |
| 63. Cacat Mutu | Pejabat Penandatanganan Kontrak atau unsur pengawas (apabila ada) memeriksa setiap hasil pekerjaan dan memberitahukan Penyedia secara tertulis atas setiap Cacat Mutu yang ditemukan. Pejabat Penandatanganan Kontrak atau unsur pengawas memerintahkan Penyedia untuk menemukan dan mengungkapkan Cacat Mutu, serta menguji hasil pekerjaan yang dianggap oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak atau unsur pengawas (apabila ada) mengandung Cacat Mutu. Penyedia bertanggung jawab atas perbaikan Cacat Mutu selama Masa Kontrak dan Masa Pemeliharaan. |

64. Pengujian

Pejabat Penandatanganan Kontrak atau unsur pengawas (apabila ada) memerintahkan Penyedia untuk melakukan pengujian Cacat Mutu yang tidak tercantum dalam Spesifikasi Teknis dan Gambar, dan apabila hasil uji coba menunjukkan adanya Cacat Mutu maka Penyedia berkewajiban untuk menanggung biaya pengujian tersebut. Jika tidak ditemukan adanya Cacat Mutu maka uji coba tersebut dianggap sebagai Peristiwa Kompensasi.

65. Perbaikan Cacat Mutu

65.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak atau unsur pengawas (apabila ada) menyampaikan pemberitahuan Cacat Mutu kepada Penyedia segera setelah ditemukan Cacat Mutu tersebut. Penyedia bertanggung jawab atas Cacat Mutu selama Masa Kontrak dan Masa Pemeliharaan.

65.2 Terhadap pemberitahuan Cacat Mutu tersebut, Penyedia berkewajiban untuk memperbaiki Cacat Mutu dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam pemberitahuan.

65.3 Jika Penyedia tidak memperbaiki Cacat Mutu dalam jangka waktu yang ditentukan maka:

- a. Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat memutus kontrak secara sepihak dan Penyedia dikenakan sanksi sebagaimana pada klausul 35.2; atau
- b. Pejabat Penandatanganan Kontrak berhak untuk secara langsung atau melalui pihak lain yang ditunjuk oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak melakukan perbaikan tersebut. Penyedia segera setelah menerima permintaan penggantian biaya/klaim dari Pejabat Penandatanganan Kontrak secara tertulis berkewajiban untuk mengganti biaya perbaikan tersebut. Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat memperoleh penggantian biaya dengan memotong pembayaran atas tagihan Penyedia yang jatuh tempo (apabila ada) atau biaya penggantian diperhitungkan sebagai hutang penyedia kepada Pejabat Penandatanganan Kontrak yang telah jatuh tempo.

65.4 Pejabat Penandatanganan Kontrak dapat mengenakan Denda Keterlambatan untuk setiap keterlambatan perbaikan Cacat Mutu.

J. PENYELESAIAN PERSELISIHAN**66. Itikad Baik**

66.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia bertindak berdasarkan asas saling percaya yang disesuaikan dengan hak-hak yang terdapat dalam kontrak.

66.2 Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia setuju untuk melaksanakan Kontrak dengan jujur tanpa menonjolkan kepentingan masing-masing pihak.

66.3 Apabila selama Kontrak, salah satu pihak merasa dirugikan, maka diupayakan tindakan yang terbaik untuk mengatasi keadaan tersebut.

- 66.4 Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia berkewajiban untuk bertindak dengan itikad baik sehubungan dengan hak-hak Pihak lain, dan mengambil semua langkah yang diperlukan untuk memastikan terpenuhinya tujuan Kontrak.
67. **Penyelesaian Perselisihan**
- 67.1 Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia berkewajiban untuk berupaya sungguh-sungguh menyelesaikan semua perselisihan yang timbul dari atau berhubungan dengan Kontrak ini atau interpretasinya selama atau setelah pelaksanaan pekerjaan ini secara musyawarah dan damai.
- 67.2 Dalam hal perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dan damai, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase atau litigasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 67.3 Penyelesaian sengketa dapat dilakukan di layanan penyelesaian sengketa yang diselenggarakan oleh LKPP, Lembaga Arbitrase atau Pengadilan Negeri.
- 67.4 Pejabat Penandatanganan Kontrak dan Penyedia bersama-sama memilih dan menetapkan tempat penyelesaian sengketa dan dicantumkan dalam SSKK.


SEKRETARIAT JENDERAL

Jl. HR Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan Jakarta Selatan
 Telp. (021)52960894-95 dan (021) 52960904-05 Fax(021) 52960907-08
 Website : www.ombudsman.go.id

SYARAT-SYARAT KHUSUS KONTRAK (SSKK)

Klausul dalam SSUK	No. SSUK	Pengaturan dalam SSKK
4. Perbuatan yang dilarang dan sanksi	4.3.b	Jaminan Pelaksanaan dicairkan dan di setor ke Kas Negara
5. Korespondensi		Alamat Para Pihak sebagai berikut: Satuan Kerja Pejabat Penandatanganan Kontrak: Ombudsman Republik Indonesia Nama : Dodi Wahyugi Alamat : Jl.HR Rasuna Said Kav. C-19, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta Selatan Telepon : (021)52960894-95 Website : www.ombudsman.go.id Faksimili : (021) 52960907-08 e-mail : dodi.wahyugi@ombudsman.go.id Penyedia: PT. Global Alih Daya Nama : Sony Saputra Saranani Alamat : Jalan Duren Tiga Raya No.17, Duren Tiga, Pancoran, Jakarta Selatan
6. Wakil Sah Para Pihak		Wakil Sah Para Pihak sebagai berikut: Untuk Pejabat Penandatanganan Kontrak : Dodi Wahyugi Untuk Penyedia: Sony Saputra Saranani Pengawas Pekerjaan : Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
8. Pengalihan dan/atau Subkontrak	8.2	Daftar Bagian Pekerjaan yang disubkontrakkan: Tidak ada
	8.6	Pelanggaran terhadap ketentuan Pengalihan dan/atau Subkontrak dikenakan sanksi: Dilakukan pemutusan kontrak

12. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan	12.2	Penyedia harus menyelesaikan pekerjaan selama: 12 (dua belas) bulan kalender, terhitung sejak tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan Tanggal 31 Desember 2026
20. Mobilisasi peralatan dan personel (Apabila diperlukan)	20.1	Mobilisasi paling lambat dilaksanakan 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal mulai kerja yang tercantum dalam SPMK.
22. Pemeriksaan dan/atau Pengujian	22.2	Pemeriksaan dan/atau pengujian disaksikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen
	22.3	Pemeriksaan dan/atau pengujian yang dilaksanakan meliputi: pemeriksaan pekerjaan
	22.5	Pemeriksaan dan/atau pengujian dilaksanakan di: Kantor Ombudsman Republik Indonesia Jl. HR Rasuna Said Kav.C-19 Karet Kuningan, Jakarta Selatan
24. Peristiwa Kompensasi		Penyedia dapat memperoleh kompensasi apabila tidak dipenuhi seluruh haknya.
25. Perpanjangan Waktu	25.5	Pejabat Penandatanganan Kontrak berdasarkan pertimbangan Pengawas Pekerjaan (apabila ada) menetapkan ada tidaknya perpanjangan waktu dan untuk berapa lama, paling lambat 7 (tujuh) hari setelah Penyedia meminta perpanjangan.
26 . Pemberian Kesempatan	26.2	Pemberian kesempatan kepada Penyedia untuk menyelesaikan pekerjaan sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender.
27. Serah Terima Pekerjaan	27.2	Serah terima dilakukan pada Kantor Ombudsman Republik Indonesia Jl. HR Rasuna Said Kav.C-19 Karet Kuningan, Jakarta Selatan
34. Pemutusan Kontrak oleh Pejabat Penandatanganan Kontrak	34.1.k	Batas waktu penghentian pekerjaan Penyedia paling lama 14 (empat belas) hari kalender
35. Pemutusan Kontrak oleh Penyedia	35.1.a	Batas waktu penundaan pelaksanaan pekerjaan atau kelanjutan pekerjaan paling lama 14 (empat belas) hari kalender
	35.1.b	Batas waktu untuk penerbitan surat perintah pembayaran paling lama 14 (empat belas) hari kalender

38. Hak dan Kewajiban Pejabat Penandatanganan Kontrak	38.2.e	Pejabat Penandatanganan Kontrak akan memberikan fasilitas berupa:kemudahan akses ke lokasi pekerjaan.
43. Penanggungan dan Risiko	43.4	Tidak ada
46. Asuransi Khusus dan Pihak Ketiga	46.1	Penyedia berkewajiban menyediakan asuransi untuk pekerja, barang atau peralatan yang berisiko tinggi terjadinya kecelakaan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan Tidak Penyedia berkewajiban menyediakan asuransi untuk pihak lain sebagai akibat kecelakaan di tempat kerjanya terkait dengan pelaksanaan pekerjaan Tidak
47. Tindakan Penyedia yang mensyaratkan Persetujuan Pejabat Penandatanganan Kontrak	47.b	Tindakan lain Penyedia yang harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis Pejabat Penandatanganan Kontrak antara lain: 1. Perubahan Personil; 2. Pergantian Jadwal dan Penugasan Tenaga Teknis; 3. Pergantian Jadwal dan Penugasan Personil.
48. Kerjasama Penyedia dengan Usaha Kecil Sebagai SubPenyedia	48.2	Bagian Pekerjaan yang wajib dikerjasamakan dengan usaha kecil: Tidak Ada
54. Kepemilikan Dokumen	54.3	Penyedia diperbolehkan menggunakan salinan dokumen yang dihasilkan dari pekerjaan ini dengan pembatasan sebagai berikut: Dokumen untuk kepentingan pemeriksaan audit oleh BPK RI/BPKP/Akuntan Publik
57. Pembayaran	57.1.a	Pekerjaan Pengadaan Jasa Lainnya ini dapat diberikan uang muka Tidak
	57.2.a	Pembayaran prestasi pekerjaan dilakukan dengan ketentuan: Termin per bulan Termin ke-1: Bulan Januari 2026 Rp. 33.327.750,00 Termin ke-2: Bulan Februari 2026 Rp. 33.327.750,00 Termin ke-3: Bulan Maret 2026 Rp. 33.327.750,00

Termin ke-4: Bulan April 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-5: Bulan Mei 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-6: Bulan Juni 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-7: Bulan Juli 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-8: Bulan Agustus 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-9: Bulan September 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-10: Bulan Oktober 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-11: Bulan November 2026 Rp. 33.327.750,00
 Termin ke-12: Bulan Desember 2026 Rp. 33.327.750,00

57.3.a Ganti rugi
 Besar ganti rugi akibat jaminan (pelaksanaan, pemeliharaan, dan/atau uang muka) tidak bisa dicairkan: _____ *[diisi dengan nilai kerugian yang ditimbulkan]*

57.3.b Denda Keterlambatan
 Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian pekerjaan, besarnya denda keterlambatan adalah:

1‰ (satu permil) per hari dari harga kontrak

60. Penyesuaian Harga

60.1 Kontrak diberlakukan penyesuaian harga: Tidak

67. Penyelesaian Perselisihan

67.4 Dalam hal terdapat sengketa antara Pejabat Penandatangan Kontrak dengan Penyedia, penyelesaian sengketa akan dilakukan melalui layanan penyelesaian sengketa yang diselenggarakan oleh LKPP.



SPESIFIKASI TEKNIS

PENGELOLAAN CONTACT CENTER

TAHUN ANGGARAN 2026

JL. HR RASUNA SAID KAV C19 KUNINGAN JAKARTA SELATAN 12920

TELP. (021) 2251 3737

SPESIFIKASI TEKNIS
BELANJA JASA PENGELOLA CONTACT CENTER
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN ANGGARAN 2026

A. LATAR BELAKANG

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286).
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104).
 - c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 139, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor a899).
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 152, lambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5178).
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 05).
 - f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah).
 - g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 94/PMK.0212017 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran.
 - h. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Melalui Penyedia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 593).
 - i. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang organisasi dan Tata Kerja sekretariat Jenderal ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan sekretaris Jenderal ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang organisasi dan Tata Kerja sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

2. Gambaran Umum

Contact Center Ombudsman RI merupakan program untuk mengelola komunikasi antara publik (masyarakat) dengan layanan Ombudsman RI yang dioperasikan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan ataupun segala sesuatu terkait pelayanan publik di Indonesia. Pekerjaan Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan *Contact Center* pada Ombudsman Republik Indonesia sebagai bentuk optimalisasi penyediaan layanan informasi untuk publik.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, maka diperlukan belanja jasa pengelolaan *Contact Center* Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025 sebagai bentuk layanan pengawasan aduan pada Ombudsman Republik Indonesia.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud kegiatan ini adalah untuk melakukan pengadaan belanja jasa pengelolaan *Contact Center* Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026.

2. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah tersedianya jasa pengelolaan *Contact Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026.

C. PENERIMA MANFAAT

Penerima manfaat dari pelaksanaan kegiatan ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan dan Ombudsman RI sebagai pemberi layanan yang menyelenggarakan fungsi pengawasan.

D. STRATEGI PENCAPAIAN KELUARAN

Untuk mencapai keluaran (*output*) yang dimaksud tersebut, strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. METODE PELAKSANAAN

Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan *Contact Center* menggunakan anggaran DIPA Tahun Anggaran 2026 dengan metode pelaksanaan pengadaan barang/jasa tender sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. TAHAP PELAKSANAAN RENCANA DAN KEGIATAN

- a) Setelah mendapatkan pagu tetap dan DIPA Ombudsman Republik Indonesia seluruh pejabat dan staf merumuskan tindak lanjut realisasi dan pelaksanaan rencana kegiatan / program melalui rapat awal tahun.
- b) Menyusun jadwal realisasi anggaran (RUP).
- c) Merumuskan kebijakan-kebijakan alternatif terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan.
- d) Melaksanakan proses pengadaan jasa *Contact Center* yang teralokasikan.
- e) Menyusun laporan hasil realisasi kegiatan belanja jasa pengelolaan *Contact Center*.

E. RUANG LINGKUP PEKERJAAN**a. Petugas Contact Center**

1. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan solusi *Contact Center* Ombudsman RI sesuai persyaratan unyuk melayani masyarakat di seluruh Indonesia.
2. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan *Contact Center* khususnya Ombudsman RI.
3. Penyedia memiliki standar layanan ISO 9001:2015 dan 27001:2022.
4. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk *Contact Center* Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk agen layanan *Contact Center* (agent inbound *Contact Center*) dengan persyaratan:
 - Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan *Contact Center* minimal satu tahun 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 komputer dan internet
 - Mampu bekerja sama dalam tim

b. Manage Service Layanan Contact Center

1. *Aplikasi Telepony System Penyedia memiliki kemampuan berbasis Cloud Based dan berada di Indonesia serta dapat beroperasi secara optimal (High Availability) dengan SLA 99,8% (dibuktikan dengan surat pernyataan penyedia).*
2. *Aplikasi Contact Center Terdiri dari Telepony System (PABX) dan CRM System*

Omnichannel yang terintegrasi dalam 1 (Satu) *frame*.

3. Aplikasi Telephony System harus memiliki fungsi dan keunggulan sebagai berikut :
 - 1) Dapat terintegrasi dengan nomor akses 137 baik untuk akses telepon masuk (inbound) ataupun akses telepon keluar (outbound);
 - 2) Dapat terintegrasi dengan Chanel Whatsapp, Email, Webchat dan Chatbot;
 - 3) Dapat melakukan recording pembicaraan masuk dan keluar;
 - 4) Sistem memiliki fitur Automatic Call Distribution (ACD) dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - Memiliki fitur "*free setting*" dan setiap *Dedicated Operator Contact Center* dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan Contact Center;
 - Dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau call flow, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan;
 - Dapat terintegrasi dengan IP PBX, Data Base, Recording;
 - 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 penelepon yang menggunakan telepon selular atau telepon fixed line;
 - Dilengkapi aplikasi web-phone untuk menunjukan kegiatan yang sedang dilakukan agent;
 - 5) Aplikasi PABX memiliki fungsi sebagai berikut :
 - Private Branch Exchange terintegrasi ACD.
 - *Private Branch Exchange* memiliki fasilitas standar seperti *transfer call*, *conference call*, *flash/hold*, *after call work time*, *automatic answer*, *call pickup*, *forward agent to agent* dan *external flow*.
 - *Private Branch Exchange* dapat menampilkan identitas penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi terkait, seperti IVR, CTI, voice recording, ataupun sistem Contact Center lainnya.
 - *Private Branch Exchange* mendukung interkoneksi dengan perangkat aplikasi Contact Center seperti CTI, IVR, voice recording,
 - *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.

6) 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 *Contact 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 penelepon 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 softphone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agen.

4. *Announcer IVR*

Announcer merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan *Contact Center*. Sehingga penelpon akan mendengarkan *announcer IVR* sebelum memulai percakapan dengan agen.

5. *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*).

6. *Voice Recording*

- 1) Voice Recording dapat merekam pembicaraan dalam format digital (*format mp3 atau wav*) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung.
- 2) Voice Recording mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan pesawat IP, digital maupun analog serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal.
- 3) Voice Recording mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC/laptop yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara real time maupun yang

dipilih, secara remote melalui telepon.

- 4) 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).
 - 5) Voice Recording Backup dapat dilakukan secara reguler setiap minggu.
 - 6) 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.
7. *Call Management System (CMS)*
- 1) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap *staff time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time, wrap- up time* dan aktivitas lain yang terkait.
 - 2) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan terhadap *calls offered, answered, queue, drop, abandoned* serta memberikan laporan service level dan abandon rate.
 - 3) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas Contact Center dan agen secara realtime dengan interval (*refresh time*) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - 4) *Call Management System/Reporting* mampu melakukan *customized reporting* dan melakukan *set threshold* terhadap beberapa parameter penting seperti *abandon call, time allocation, dan service level*.
 - 5) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas Contact Center dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - 6) *Call Management System/Reporting* mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks.
 - 7) Laporan performa *Contact Center* dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler.
 - 8) Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas *Contact 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.
 - 9) Forward dan Conference Call
 - Mampu melakukan *Forward Call* ke unit terkait di Internal Ombudsman RI.
 - Tersedianya fitur *Conference Call* ke unit terkait di Internal Ombudsman RI.
 - 10) Sistem dapat menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu

jenis antarmuka (interface) memiliki *Computer Telephony Integration (CTI)*

11) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Voice Recording dengan fitur sebagai berikut:

- Dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung;
- Mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan *IP Phone* dan digital serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal;
- Mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara live/real time maupun yang dipilih, secara remote melalui telepon;
- Dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman dan user ID;
- Voice Recording Backup dilakukan secara reguler setiap minggu;
- Voice Recording Backup data dapat tersimpan selama 6 (enam) bulan dalam media penyimpanan eksternal harddisk. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.

12) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki *CMS (Call Management System)* Mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas *Dedicated Operator Contact Center* terhadap *staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time* dan aktivitas lain yang terkait;

13) Mampu memonitoring dan melaporkan terhadap *calls offered, answered, queue, drop, abandoned* serta memberikan laporan *service level* dan *abandon rate*;

14) Mampu menampilkan informasi aktivitas *Contact Center* dan *Dedicated Operator Contact Center* secara realtime dengan interval (*refresh time*) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;

15) Mampu melakukan *customized reporting* dan melakukan set *threshold* terhadap beberapa parameter penting seperti *abandon call, time allocation, dan service level*;

16) Mampu menampilkan informasi aktivitas *Contact Center* dan *Dedicated Operator Contact Center* secara historical dengan interval waktu paling lama 30 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;

17) Mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi

grafik dan teks;

- 18) Dapat menampilkan performance Contact Center pada wallboard atau TV yang ter-update secara regular; Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas Dedicated Operator Contact Center, aktivitas Contact Center, calls offered, answered, queue, abandoned, drop serta memberikan informasi service level. Informasi yang ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau dilayar wallboard.
 - 19) Sistem berupa saluran komunikasi yang bersifat global dengan menggabungkan saluran informasi yang berbeda ke dalam satu jenis antarmuka (interface) memiliki Aplikasi Contact Center/CRM
 - 20) Mencatat dan menyimpan isi percakapan berupa text menjadi tiket.
 - 21) Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - 22) Mampu mencatatkan waktu login dan waktu *logoff Dedicated Operator Contact Center*.
 - 23) Mampu mencatatkan status *presence Dedicated Operator Contact Center* ke system IP PABX.
 - 24) Mampu mengirimkan dispatch berupa ticket pengaduan ke *backroom Dedicated Operator Contact Center* internal Ombudsman.
 - 25) Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
8. Sistem dashboard monitoring *Contact Center* :
- 1) Dapat memonitor traffic panggilan inbound dan outbound;
 - 2) Dapat memonitor interaksi yang masuk ke kontak poin Layanan Contact Center (Whatsapp, Webchat, & Telepon);
 - 3) Aplikasi LMS (Learning Management System)
 - 4) Aplikasi untuk peningkatan kompetensi tenaga teknis pendukung Layanan Contact Center Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Menyediakan Perangkat Kerja Komputer Desktop sebanyak & Headset 2 unit dengan spesifikasi sebagai berikut ;
- 1) Prosesor Core i5
 - 2) RAM minimal 4 GB
 - 3) SSD minimal 512 TB
 - 4) Layar monitor minimal 14 inch
 - 5) Dilengkapi Mouse & Keyboard Wireless
 - 6) Windows 10 Pro Original
 - 7) Headset usb dual stereo with mic noise canceling

c. Omnichannel Platform

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 dipersonalisasi
 - Meningkatkan produktivitas dan efisiensi *Customer Service*
- a. Menyediakan Aplikasi Contact Center berbasis Webbased dan dapat diakses dari mana saja selama terkoneksi dengan internet. Aplikasi contact center/CRM merupakan software yang berfungsi sebagai berikut:
- 1) Mengintegrasikan beberapa channel seperti (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat & Chatbot) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan. Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.
 - 2) Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
 - 3) Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff agen.
 - 4) Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
 - 5) Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom Ombudsman RI.
 - 6) Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
 - 7) Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial.
 - 8) Memiliki Fitur Quality Assurance pada aplikasi yang dapat diakses secara mudah, serta memiliki form penilaian terhadap kualitas agent dalam melayani melalui channel – channel yang terintegrasi.
- b. Memiliki Fitur Livechat internal, untuk kebutuhan komunikasi secara internal antara Agent, Team Leader, PIC dan Tim layer 2
- c. Memiliki tampilan (interface) yang user friendly dan dapat di gunakan secara mudah oleh agent.
- d. Memiliki detail report yang dapat mengakomodir kebutuhan user
- e. Aplikasi Telepony memiliki kemampuan Forward dan Conference Call
- 1) Penyedia mampu menyediakan fitur forward call ke unit terkait di internal Ombudsman.
 - 2) Penyedia mampu menyediakan fitur conference call ke unit terkait di internal Ombudsman
- f. Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas Contact Center dengan sistem yang sudah tersedia di Ombudsman RI.
- g. Penyedia menyediakan dan mengelola chatbot
Chatbot yang didukung untuk menyelesaikan tugas yang lebih kompleks daripada

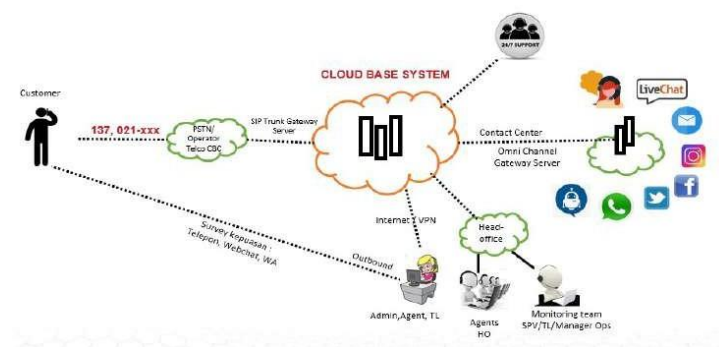
Rule Based Chatbot. Jenis *chatbot* ini pada umumnya lebih canggih, interaktif, mampu belajar dari pola dan pengalaman sebelumnya. Kelebihan *chatbot* adalah sebagai berikut:

- a) *Chatbot* dapat memahami kesalahan ketik dan kesalahan tata bahasa, sehingga masih dapat menjawab pertanyaan dengan baik.
- b) *Chatbot* jenis Ini akan terus berubah atau meningkat tanpa banyak bantuan lebih lanjut.
- c) Percakapan dengan pelanggan akan terasa jauh lebih alami dan seperti manusia. Manfaat dari *chatbot* :
 - Selalu Siap Sedia Selama 24 Jam Nonstop
 - Keamanan Data dan Pelaporan Pelanggan
 - Dapat Meningkatkan Kualitas Customer Experience
 - Mampu Menghemat Waktu Pelanggan

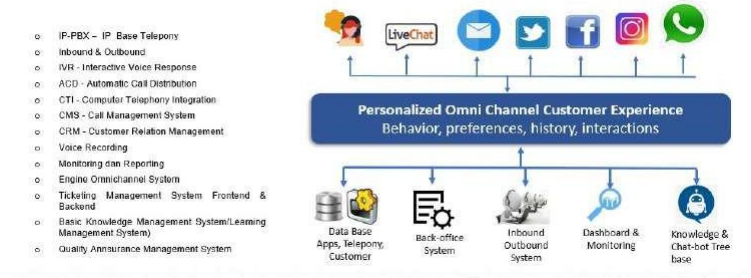
d. Abodemen Usage Layanan Free to Call dan Click to Call

- a. Layanan **Click to Call** memudahkan masyarakat untuk menghubungi Ombudsman Republik Indonesia secara langsung melalui website resmi. Cukup dengan satu klik, Anda dapat terhubung dengan petugas Ombudsman tanpa perlu mengetik nomor telepon.
Layanan ini dirancang untuk memberikan akses komunikasi yang cepat, praktis, dan efisien bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi, menyampaikan pertanyaan, atau memperoleh informasi terkait pelayanan publik.
- b. Layanan **Free to Call** memungkinkan masyarakat menghubungi Ombudsman Republik Indonesia **tanpa dikenakan biaya panggilan**. Melalui layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan, pengaduan, maupun permintaan informasi terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
Layanan ini merupakan wujud komitmen Ombudsman RI dalam memberikan akses pengaduan yang inklusif, mudah, dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - 1) Click to Call dan Free to Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur Call Center yang disediakan oleh penyedia.
 - 2) Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan Contact Center Ombudsman RI terdiri dari:
 - 3) Contact Center akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
 - 4) Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
 - 5) Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen Contact Center.
- c. Kegiatan operasional layanan *Contact Center* Ombudsman RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia dan Ombudsman.

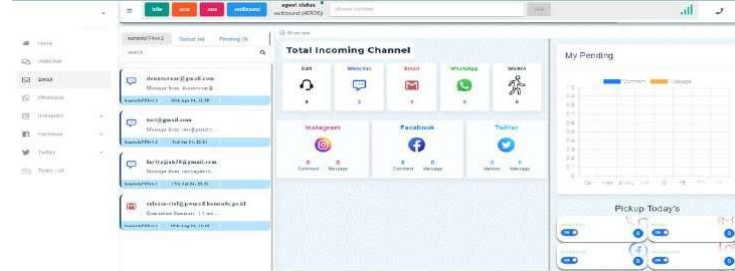
- 1) Membuat berita acara penggantian petugas agen Contact Center jika diperlukan.
 - Kontrak kerja sama penyediaan dan pengelolaan layanan Contact Center selama 12 (dua belas) bulan dengan mekanisme pekerjaan terhitung mulai 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Desember 2026.
 - Jam kerja agen jam 08.00-17.00, di luar jam tersebut penyedia menyediakan sistem untuk menjawab otomatis.
 - Melakukan survei kepuasan layanan secara berkala. Berikut merupakan topologi arsitektur untuk Contact Center:



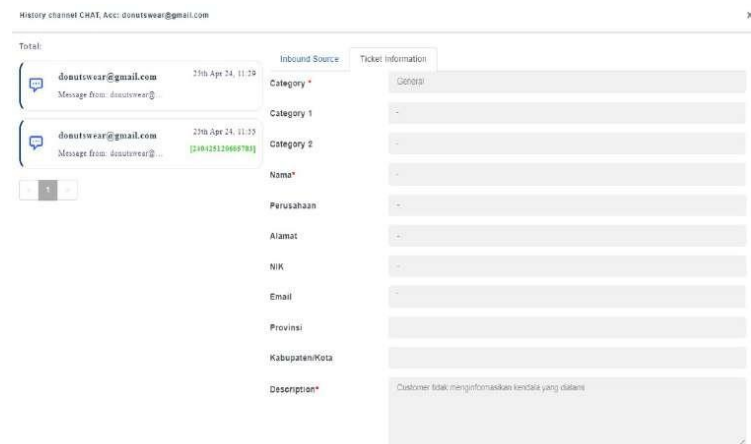
• Aplikasi Contact Center System :



• Interface Aplikasi Contact Center System :



- Aplikasi CRM bersifat Single Sign On, dan terintegrasi dari seluruh layanan Channel. Setiap Masyarakat yang menghubungi layanan Ombudsman melalui channel : Telepon, Whatsapp, Webchat, Email dan Sosmed. Akan muncul di dalam 1 interface aplikasi, sehingga memudahkan Agent dalam melakukan handling secara multitasking.



- d. Setiap masyarakat yang sudah berinteraksi dengan layanan *Contact 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:

1) *Compatibility*

Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI

2) *Virtual*

Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI

3) *Fleksibel*

Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah *apabila*

4) *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.

e. Laporan

Laporan performa contact center merupakan dokumen evaluatif yang memuat gambaran menyeluruh mengenai kinerja penyelenggaraan layanan contact center dalam periode pelaporan tertentu. Laporan ini berisikan informasi tentang profil dan operasional contact center, meliputi jam layanan, sumber daya manusia, serta sistem dan infrastruktur pendukung. Selain itu, laporan menyajikan capaian indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) seperti volume interaksi layanan, tingkat layanan (service level), waktu respon, tingkat penyelesaian laporan sesuai standar layanan (SLA), kualitas penanganan oleh agen, serta tingkat kepuasan pengguna layanan. Laporan performa juga dilengkapi dengan analisis tren kinerja, beban kerja, dan produktivitas agen, serta menguraikan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan layanan beserta upaya perbaikan dan inovasi yang dilakukan. Sebagai penutup, laporan ini memuat kesimpulan dan rekomendasi strategis sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan contact center di periode berikutnya.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan pekerjaan dimulai dari tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Desember 2026.

G. SUMBER DANA DAN PERKIRAAN BIAYA

Biaya yang dianggarkan untuk belanja jasa pengelolaan *Contact Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 adalah sebesar **Rp. 399.933.000 (tiga ratus sembilan puluh sembilan juta Sembilan ratus tiga puluh tiga ribu rupiah)** dengan pagu Mata Anggaran 5094.EBA.994.002.K (Operasional dan Pemeliharaan Kantor) yang dibebankan pada DIPA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2025.

H. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Teknis Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan *Contact Center* ini disusun, agar dapat menjadi panduan bagi Penyedia. Hal-hal lain yang belum diatur dan/atau belum cukup diatur dalam Kerangka Acuan Kerja Teknis ini akan diatur lebih lanjut dalam dokumen kontrak (SSKK dan SSUK).

Jakarta, 23 Desember 2025

Penanggung Jawab Kegiatan,
Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi
Informasi,



Dodi Wahyugi

HARGA PERKIRAAN SEMENTARA
JASA PENGELOLAAN CONTACT CENTER
2026

No	Jenis Barang/Jasa	Satuan/Unit	Vol	Harga Satuan	Total Harga
1	Biaya Personil				
a	Biaya Petugas Contact center (2 orang x 12 bulan)	Orang/ bulan	24	7.000.000	168.000.000
b	Manage Service Layanan Contact Center (1 paket x 12 bulan)	paket/ bulan	12	8.000.000	96.000.000
c	Chatbot Live 24 Jam				
2	Biaya Non Personil				
a	Omnichannel Platform untuk mengelola sosial media, email, website, call center, feedback layanan pelanggan percakapan whatsapp dan sosial media dan laporan untuk semua aktivitas sosial media dan percakapan (chat). (1 paket x 12 bulan)	paket/bulan	12	5.500.000	66.000.000
b	Abodemen Usage Layanan Free to Call dan Click to Call (1 paket x 12 bulan)	paket/bulan	12	2.500.000	30.000.000
c	Laporan	laporan	1	300.000	300.000
SUB TOTAL					360.300.000
Pajak 11%					39.633.000
TOTAL					399.933.000