

Kode Tender	88287119			
Nama Tender	Jasa Pengelolaan Contact Center			
Rencana Umum Pengadaan	Kode RUP	Nama Paket	Sumber Dana	
	53878884	Jasa Pengelolaan Call Center	APBN	
Uraian Singkat Pekerjaan	📄 GAMBARAN UMUM Call Center.pdf			
Tanggal Pembuatan	18 Desember 2024			
Tahap Tender Saat Ini	Tender Sudah Selesai			
K/L/PD/Instansi Lainnya	Ombudsman Republik Indonesia			
Satuan Kerja	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA			
Jenis Pengadaan	Jasa Lainnya			
Metode Pengadaan	Tender - Pascakualifikasi Dua File - Sistem Nilai			
Tahun Anggaran	APBN 2025			
Nilai Pagu Paket	Rp. 778.000.000,00	Nilai HPS Paket	Rp. 715.792.000,00	
Jenis Kontrak	Gabungan Lumsum dan Harga Satuan			
Lokasi Pekerjaan	▪ Rasuna Said Kavling C-19 - Jakarta Selatan (Kota)			
Kualifikasi Usaha	Non Kecil			
Syarat Kualifikasi	Persyaratan Kualifikasi Administrasi/Legalitas			
	Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan kegiatan/usaha.			
	Jenis Izin	Bidang Usaha/Sub Bidang Usaha/Klasifikasi/Sub Klasifikasi		
	Nomor Induk Berusaha NIB	82200-Aktivitas Call Center		
	Mempunyai status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak.			
	Mempunyai atau menguasai tempat usaha/kantor dengan alamat yang benar, tetap dan jelas berupa milik sendiri atau sewa.			
	Secara hukum mempunyai kapasitas untuk mengikatkan diri pada Kontrak yang dibuktikan dengan: a) Akta Pendirian Perusahaan dan/atau perubahannya; b) Surat Kuasa (apabila dikuasakan); c) Bukti bahwa yang diberikan kuasa merupakan pegawai tetap (apabila dikuasakan); dan d) Kartu Tanda Penduduk.			
	Menyetujui Pernyataan Pakta Integritas			
	Menyetujui Surat Pernyataan Peserta			
	Syarat Kualifikasi Administrasi/Legalitas Lain Surat Rekomendasi penilaian kinerja oleh instansipemberi kerja sebelumnya minimal baik untuk pekerjaan sejenis.			
	Persyaratan Kualifikasi Teknis			
	Memiliki SDM Tenaga Teknis/Terampil (jika diperlukan)			
	Jenis Kemampuan	Kemampuan Teknis	Pengalaman	Kemampuan Manajerial
	Operator Contact Center	Komunikatif, Mampu Mengoperasikan Komputer dan Aplikasi Office, Mampu Menangani Komplain/aduan,	Minimal 1 Tahun	D3-Segala Jurusan, Mampu Bekerja didalam Tim dan Individu.
	Memiliki kemampuan untuk menyediakan Peralatan (jika diperlukan)			
	Nama	Spesifikasi		
	Aplikasi Telepony System	berbasis Cloud Based dan berada di Indonesia serta dapat beroperasi secara optimal (High Availability) dengan SLA 99,8%		
	Aplikasi Contact Center	Telepony System (PABX) dan CRM System Omnichannel yang terintegrasi dalam 1 (Satu) frame.		
	Announcer IVR	-		
	Computer Telephony Integration (CTI)	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)		
	Sistem dashboard monitoring Contact Center	memonitor traffic panggilan inbound dan outbond, memonitor interaksi yang masuk ke kontak poin Layanan Contact Center (Whatsapp, Webchat, & Telepon)		
	Komputer Desktop/Laptop	Prosesor Core i5, RAM minimal 4 GB, SSD minimal 512 TB, Layar monitor minimal 14 inch, Mouse & Keyboard Wireless, OS Windows		
	Headset	usb dual stereo with mic noise canceling		
	Memiliki Pengalaman Pekerjaan:			
a) Penyediaan barang pada divisi (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;				
b) Penyediaan barang sekurang-kurangnya dalam kelompok/grup (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;				
c) Untuk usaha nonkecil memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran dan				
d) Untuk usaha kecil/koperasi yang mengikuti paket pengadaan untuk usaha nonkecil, memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran.				
Tabel Data KBKI				
Divisi	Kelompok	Deskripsi	Tahun	
85	859	Jasa penunjang lainnya	KBKI 2015	
Peserta Tender	28 peserta			