

SUMMARY REPORT

| Informasi Tender | | | | | | | | |
|-------------------------|--|--------------------|-------|-------------|-------|------|------|--------------------|
| Kode Tender | 9855119 | | | | | | | |
| Nama Tender | Belanja Jasa Pengelola Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 | | | | | | | |
| K/L/P/D | Ombudsman Republik Indonesia | | | | | | | |
| Satuan Kerja | OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA | | | | | | | |
| Jenis Pengadaan | Jasa Lainnya | | | | | | | |
| Metode Pengadaan | Pascakualifikasi Dua File - Sistem Nilai | | | | | | | |
| Anggaran | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th> <th>Sumber Dana</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024</td> <td>APBN</td> <td>Rp. 900.000.000,00</td> </tr> </tbody> </table> | | Tahun | Sumber Dana | Nilai | 2024 | APBN | Rp. 900.000.000,00 |
| Tahun | Sumber Dana | Nilai | | | | | | |
| 2024 | APBN | Rp. 900.000.000,00 | | | | | | |
| Nilai Pagu | Rp. 900.000.000,00 | | | | | | | |
| Nilai HPS | Rp. 899.100.000,00 | | | | | | | |
| Jenis Kontrak | Lumsum | | | | | | | |
| Kualifikasi Usaha | Non Kecil | | | | | | | |
| Lokasi Pekerjaan | JI HR Rasuna Said Kav C-19 - Jakarta Selatan (Kota) | | | | | | | |
| Persyaratan Kualifikasi | <p>Persyaratan Kualifikasi Administrasi/Legalitas</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Izin Usaha</p> </div> <p>Izin Penyelenggaraan Jasa Nilai Tambah Telepon Pusat Layanan Informatika Call Center.</p> <p>Izin Penyelenggaraan Jasa Nilai Tambah Telepon Pusat Layanan Informatika Call Center.</p> <p>Bidang KBLI 82200 - Aktivitas Call Center</p> <p>82200 - Aktivitas Call Center</p> <p>KBLI 78422 - KBLI 782200 - Aktivitas Call Center</p> | | | | | | | |

Pelatihan
Kerja
Teknologi dan
Informasi
Berbasis

KBLI 78432 - KBLI 78432 - Pelatihan Kerja Teknologi dan
Pelatihan Kerja Informasi Berbasis Perseroan Terbatas
Kerja Teknologi dan
Informasi
Berbasis
Perseroan
Terbatas

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

Persyaratan Kualifikasi Teknis

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.

| | | |
|---------------------|------------------------|-----------------------|
| Tanggal Persetujuan | Tanggal | Disetujui oleh |
| | 11 Desember 2023 12:53 | Tulus Pribadi, A.Md |
| | 11 Desember 2023 12:44 | evelin viomega |

| Jadwal | | |
|--|------------------------|------------------------|
| Tahapan | Mulai | Akhir |
| Pengumuman Pascakualifikasi | 11 Desember 2023 13:00 | 15 Desember 2023 13:00 |
| Download Dokumen Pemilihan | 11 Desember 2023 13:00 | 15 Desember 2023 13:00 |
| Pemberian Penjelasan | 11 Desember 2023 13:00 | 15 Desember 2023 13:00 |
| Upload Dokumen Penawaran | 12 Desember 2023 13:00 | 15 Desember 2023 13:00 |
| Pembukaan dan Evaluasi Penawaran File I: Administrasi, Dokumen Kualifikasi, dan Teknis | 15 Desember 2023 13:05 | 19 Desember 2023 13:00 |
| Pengumuman Hasil Evaluasi Administrasi dan Teknis | 19 Desember 2023 13:05 | 20 Desember 2023 13:00 |
| Pembukaan dan Evaluasi Penawaran File II: Harga | 20 Desember 2023 13:05 | 21 Desember 2023 13:00 |
| Pembuktian Kualifikasi | 21 Desember 2023 13:05 | 22 Desember 2023 13:00 |
| Penetapan Pemenang | 22 Desember 2023 13:05 | 22 Desember 2023 17:00 |
| Pengumuman Pemenang | 22 Desember 2023 17:05 | 23 Desember 2023 13:00 |
| Masa Sanggah | 23 Desember 2023 13:05 | 28 Desember 2023 13:00 |
| Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa | 28 Desember 2023 13:05 | 28 Desember 2023 15:00 |
| Penandatanganan Kontrak | 28 Desember 2023 15:05 | 29 Desember 2023 13:00 |

| Dokumen Pemilihan | | |
|---|------------------------|----------|
| Nama Dokumen | Tanggal Upload | Pengirim |
| Dokumen Pemilihan Tender Pengelola Call Center 2024 fix.pdf | 11 Desember 2023 12:30 | EVELIN |

Penjelasan Tender

| Pertanyaan Peserta | | |
|---|------------------------|---|
| Uraian | Tanggal | Pengirim |
| <p>1. Pada dokumen KAK pada Penyedia menyediakan agen untuk Call Center, yang memiliki job desc sebagai berikut terdapat kalimat:</p> <p>Sebagai operator Call Center Ombudsman: telepon (137, 021 225'13737, 5296089+ 95), Whatsapp Business (082137373737), web chat, email, dan media sosial.</p> <p>Pertanyaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berapa banyak pengaduan yang masuk dari masing-masing kanal dalam kurun waktu bulanan atau tahunan • Media sosial apa saja yang saat ini digunakan oleh ombudsman untuk menerima aduan dari masyarakat? <p>2. Penempatan Lokasi agent call center apakah harus di Jakarta atau ditempatkan di luar Jakarta?</p> | 14 Desember 2023 11:19 | PT. Linksindo Makmur |
| 1. Bertanya untuk dokumen yang dikirimkan apakah hanya sesuai dengan kolom yang ada pada aplikasi SIKAP? atau juga mengisi sesuai pada dokumen DPT? | 14 Desember 2023 15:15 | PT. Linksindo Makmur |
| <p>1. Jika penempatan agent di gedung ombudsman, kelengkapan PC desktop yang digunakan oleh agent sudah tersedia?</p> <p>2. Biaya internet listrik dll tidak dibebankan ke penyedia?</p> <p>3. Jika sudah ditentukan pemenang, go live dengan pergantian vendornya dimulai kapan? karena harus ada setup terlebih dahulu baik sistem dan pendukung lainnya</p> | 14 Desember 2023 17:18 | PT. Linksindo Makmur |
| Untuk KBLi apa harus memenuhi semuanya atau bisa salah satunya? | 14 Desember 2023 18:20 | PT Jasnita Telekomindo |
| <p>1. Untuk komposisi 4 agent disana, apakah ada team leader reporting dan support lainnya? untuk membuat laporan setiap bulannya dll.</p> <p>2. Hari kerja apakah hanya senin-jumat? sabtu minggu dan tanggal merah sudah pasti libur?</p> | 15 Desember 2023 11:03 | PT. Linksindo Makmur |
| Penjelasan Panitia | | |
| Uraian | Tanggal | Pengirim |
| <p>1 a. pengaduan yang masuk dari masing-masing kanal dalam kurun waktu 1 bulan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Whatsapp center 300-500 call per bulan - Live Chat 400 call per bulan - Click to Call 100 call per bulan | 14 Desember 2023 16:48 | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA |

| | | |
|---|------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Free to Call 0-800 150 call per bulan - PSTN 100 Call per bulan b. Semua kanal (IG, X, FB, YT, Tiktok) digunakan oleh Ombudsman. <p>2. lokasi agent call Center harus di jakarta, di Gedung Ombudsman RI.</p> | | CALL CENTER TAHUN 2024 |
| sesuai dengan DPT | 14 Desember 2023 16:53 | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 |
| <ul style="list-style-type: none"> 1. PC desktop dari Penyedia 2. Internet dan listrik dibayar oleh Ombudsman, tidak dibebankan ke Penyedia 3. Dimulai per 1 januari 2024 | 15 Desember 2023 09:39 | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 |
| KBLI 82200 - Aktivitas Call Center harus ada | 15 Desember 2023 09:41 | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 |
| <ul style="list-style-type: none"> 1. 4 orang khusus agent, team leadernya ada lagi untuk membuat report dll. 2. Hari kerja senin-jumat. | 15 Desember 2023 11:46 | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 |

| Penawaran Peserta | | | |
|-------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------------|
| Nama Peserta | Nama File | Tanggal Kirim | Hash Key |
| PT. Linksindo | {162586119}-{9855119}-{harga}.rhs | 15 Desember 2023 | 73a6dc9f7d57df8f6f250b82ef7 |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|----------------------------------|
| Makmur | | 12:55 | e3bba |
| PT Jasnita Telekomindo | {162650119}-{9855119}-{harga}.rhs | 15 Desember 2023 10:58 | 0c69ce58052d14387ad776fe8e7a1b17 |
| PT Jasnita Telekomindo | {162650119}-{9855119}-{administrasi-dan-teknis}.rhs | 15 Desember 2023 12:07 | 48d8b72689c8623a2c49d74791867771 |

| Hasil Evaluasi | | | | |
|----------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------|--------|
| Evaluasi Administrasi ke-1 | | | | |
| Peserta | Lulus | Uraian | | |
| PT. Linksindo Makmur | Tidak Dievaluasi | | | |
| PT Jasnita Telekomindo | Lulus | | | |
| Evaluasi Teknis ke-1 | | | | |
| Peserta | Lulus | Uraian | | |
| PT. Linksindo Makmur | Tidak Dievaluasi | | | |
| PT Jasnita Telekomindo | Lulus | | | |
| Evaluasi Harga/Biaya ke-1 | | | | |
| Peserta | Harga Penawaran | Harga Terkoreksi /Negosiasi | Lulus | Uraian |
| PT. Linksindo Makmur | | | Tidak Dievaluasi | |
| PT Jasnita Telekomindo | Rp. 763.236.000,00 | Rp. 749.916.000,00 | Lulus | |
| Evaluasi Kualifikasi | | | | |
| Nama Peserta | Hasil Evaluasi | Keterangan | | |

| | | |
|------------------------|------------------------|---------------|
| PT. Linksindo Makmur | Tidak Dievaluasi | |
| PT Jasnita Telekomindo | Lulus | |
| Pembuktian Kualifikasi | | |
| Peserta | Lulus | Uraian |
| PT. Linksindo Makmur | Tidak Dievaluasi | |
| PT Jasnita Telekomindo | Lulus | |
| Harga Negosiasi | | |
| Peserta | Harga Negosiasi | |
| PT. Linksindo Makmur | | |
| PT Jasnita Telekomindo | Rp. 749.916.000,00 | |

| Peserta | |
|---------------------------------|------------------------|
| Peserta | Tanggal Daftar |
| PT MITRA CHITRA MANDIRI | 11 Desember 2023 17:45 |
| PT SMART MILENIUM EFFSIENSI | 13 Desember 2023 09:52 |
| PT. INFOMEDIA NUSANTARA | 14 Desember 2023 20:06 |
| CV. Saras Multitech | 14 Desember 2023 21:19 |
| PT Cahaya Fajar Mitratama | 15 Desember 2023 10:55 |
| PT. Telmark Integrasi Indonesia | 15 Desember 2023 10:14 |
| PT. Linksindo Makmur | 12 Desember 2023 11:48 |
| PT Jasnita Telekomindo | 12 Desember 2023 18:54 |
| PT Ivonesia Solusi Data | 13 Desember 2023 11:01 |

Pengumuman Pemenang

| Urutan | Peserta | Pemenang | Alasan gugur |
|--------|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| 1 | PT Jasnita Telekomindo (Pemenang) | Rp. 749.916.000,00 | |

Kelompok Kerja Pemilihan

| | | | |
|---|--|--|--|
| Nama Kelompok Kerja | KELOMPOK KERJA PEMILIHAN PENGADAAN BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER TAHUN 2024 | | |
| Nomor SK | 445 | | |
| Nama | NIP | | |
| Tulus Pribadi, A.Md | 198612242015021002 | | |
| Andika Ananta Putra Hotbonar Napitupulu | 199103252015071001 | | |
| evelin viomega | 199511062019022002 | | |