



SEKRETARIAT JENDERAL

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

SURAT PERINTAH MULAI KERJA (SPMK)

Nomor : B/2/PL.02.07/II/2024

Paket Pekerjaan : Pengadaan Jasa Lainnya

Belanja Jasa Pengelola Call Center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Leni Milana
Pejabat Pembuat Komitmen Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan Jakarta Selatan

selanjutnya disebut sebagai Pejabat Penandatanganan Kontrak;

berdasarkan Surat Perjanjian untuk melaksanakan Paket Pekerjaan Pengadaan Jasa Lainnya Belanja Jasa Pengelola *Call Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 Nomor B/1/PL.02.07/II/2024 tanggal 2 Januari 2024, bersama ini memerintahkan:

PT Jasnita Telekomindo, Tbk

Jalan Jalan Wahid Hasyim No. 55 Jakarta Pusat yang dalam hal ini diwakili oleh : Yentoro, selaku Direktur Utama, dan Sri Akhadah selaku Direktur

selanjutnya disebut sebagai Penyedia;

untuk segera memulai pelaksanaan pekerjaan dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dengan rincian sebagai berikut :

No mor	Jenis Barang/Jasa	Satuan	Vol	Harga (Rp)			
				Harga Satuan (Rp)	Total sebelum Pajak (Rp)	Pajak (%)	Total setelah Pajak (Rp)
1	Biaya Personil Biaya Petugas Call Center dan Media Sosial 4 orang x 12 bulan	Paket/ Bulan	48	6.500.000	312.000.000	11	346.320.000

2	<p>Biaya Non Personil Sewa Manage Service Layanan Call Center 1 paket x 4 orang/service</p> <p>a. Manage Service Layanan Contact Center Site Layer 1 ditempatkan di Penyedia (Koneksi Jaringan SIP ke kode akses dan toll free serta ke kanal layanan dan ke Ruang Call Center, integrasi akses 137, licensi IP zaPabx Contact Center, Jaringan SIP interkoneksi all Operator, aplikasi integrasi medsos, email, voice (disertai sarana pendukungnya), Perangkat network, headset petugas, pc petugas, Operasional ,Reporting dan Maintenace layanan Contact Center), Sewa Aplikasi Telephony dan perangkat dan reporting kapasitas user minimal 10 user</p> <p>b. Manage Service Layanan Contact Center Site Layer 2 di Kantor Ombudsman RI (integrasi akses 137, licensi IP Pabx Contact Center, Jaringan SIP interkoneksi all Operator, aplikasi integrasi sosmed, email, voice (disertai sarana pendukungnya), Perangkat network, headset petugas, tv wallboard, pc petugas, Operasional, Reporting dan Maintenance layanan Contact Center)</p> <p>c. Add on Modul</p> <p>d. Instalasi PSB Sistem Center</p> <p>e. Instalasi PSB Sistem Center dan Laporan Bulanan</p> <p>f. Chatbot ai system live chat 24 jam</p>	Orang/ Bulan	12	15.300.000	183.600.000	11	203.796.000
3	<p>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)</p>	Bulan	12	5.000.000	60.000.000	11	66.600.000

4	Biaya Paket Bundling Abondamen usage Pulsa 10.000	Bulan	12	10.000.000	120.000.000	11	133.200.000
Total Termasuk Pajak							749.916.000

1. Nama Paket Pengadaan: Pengadaan Jasa Lainnya Belanja Jasa Pengelola *Call Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024;
2. Tanggal mulai kerja : 2 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024;
3. Syarat-syarat pekerjaan : sesuai dengan persyaratan dan ketentuan Kontrak;
4. Waktu penyelesaian : selama 12 (dua belas) bulan kalender dan pekerjaan harus sudah selesai pada tanggal 31 Desember 2024;
5. Hasil Pekerjaan : terselenggaranya Jasa Pengelola *Call Center* Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024;
6. Sanksi: terhadap keterlambatan penyerahan hasil kerja, Kontrak Pengadaan Jasa Lainnya dan pembayaran kepada Penyedia dapat dihentikan sesuai dalam ketentuan Syarat-Syarat Umum Kontrak.

Jakarta, 2 Januari 2024

Untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia
Pejabat Penandatanganan Kontrak


LENI MILANA

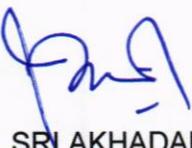
Pejabat Pembuat Komitmen
NIP. 197411081993112001

Menerima dan menyetujui:

Untuk dan atas nama PT Jasnita Telekomindo, Tbk




YENTORO
Direktur Utama


SRI AKHADAH
Direktur