



KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

TERM OF REFERENCE (TOR)

JASA MANAGED SERVICE CENTER LAYANAN DIGITAL PERURI

PERIODE 2024 - 2025

PERUM PERCETAKAN UANG REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

1.	PENDAHULUAN.....	2
2.	KONDISI SAAT INI.....	2
3.	TUJUAN PEKERJAAN.....	4
4.	RUANG LINGKUP PEKERJAAN.....	4
5.	LOKASI PEKERJAAN.....	8
6.	LAMA PEKERJAAN	8
7.	PENJELASAN	8
8.	SPESIFIKASI TEKNIS.....	11
9.	KUALIFIKASI SDM MANAGED SERVICE CENTER LAYANAN DIGITAL PERURI.....	13
10.	EVALUASI.....	14

1. PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Perum Peruri) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang percetakan sekuriti (*security printing*). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019, Peruri mendapatkan penugasan dari Pemerintah untuk melakukan kegiatan usaha percetakan Mata Uang Rupiah guna memenuhi kebutuhan sesuai permintaan Bank Indonesia. Kemudian Peruri juga membuat dokumen negara berupa Dokumen Keimigrasian dan Benda Meterai, Pita Cukai dan Dokumen Pertanahan, membuat dokumen lainnya untuk negara yang memiliki fitur sekuriti dan barang cetakan logam non uang, mencetak mata uang dan membuat dokumen negara lain. Selain itu, Peruri juga menyediakan jasa yang mempunyai fitur sekuriti, pabrikasi kertas uang, kertas sekuriti, tinta sekuriti, dan jasa digital sekuriti.

Perum Peruri telah melakukan transformasi bisnis melalui implementasi *Digital Core Platform* (DCP) dan pengembangannya untuk membuat layanan digital saat ini yaitu Peruri Code, Peruri Sign, dan Peruri Trust yang memberikan layanan keamanan transaksi digital dan menjamin keaslian produk. Selain itu pada tahun 2021, Peruri berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2020 tentang Bea Meterai dan Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2021 tentang Pengadaan, Pengelolaan, dan Penjualan Meterai, Peruri mendapatkan penugasan dari pemerintah untuk melakukan pembuatan dan distribusi meterai elektronik.

Dengan berjalannya layanan digital bisnis Perusahaan dan layanan meterai elektronik, Peruri diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada seluruh pelanggan termasuk pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas distribusi meterai elektronik sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang disepakati bersama. Sehingga diperlukan sebuah pusat layanan (*service center*) terkelola yang terdiri dari tenaga ahli yang memiliki kompetensi penanganan dan penyelesaian permasalahan pelanggan serta perangkat *ticketing system* yang mendukung layanan *service center* untuk dapat beroperasi penuh 24/7.

Selain itu untuk menjamin ketersediaan (*Availability*) & kualitas layanan (*Service quality*) diperlukan operasional layanan berupa monitoring rutin selama 24/7 atas sistem layanan digital untuk kemudian dapat dieskalasikan lebih lanjut jika terdapat kendala/anomali pada sistem. Dalam rangka menjalankan kegiatan operasional layanan di atas (*service center, ticketing system & system monitoring*) secara penuh 24/7, maka dibutuhkan sumber daya yang cukup dan memiliki kompetensi di bidang tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan pengadaan kegiatan Jasa *Managed Service Center* Layanan Digital Peruri Periode 2024-2025 untuk dapat menjalankan operasional layanan digital dengan baik dan sumber daya eksisting permanen di SBU Digital dan CA dapat difokuskan kepada pengembangan & peningkatan kapabilitas layanan/Produk digital dan Meterai Elektronik.

2. KONDISI SAAT INI

Peruri saat ini memiliki *Digital Core Platform* serta Platform Meterai Elektronik yang telah disiapkan untuk dapat dengan cepat dan mudah mengimplementasikan layanan digital Peruri

sebagai *new stream revenue* Peruri. Namun, Peruri cq SBU Digital dan CA memiliki keterbatasan dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk melaksanakan fungsi operasional monitoring layanan 24/7 & *service delivery* kepada pelanggan layanan digital dan layanan meterai elektronik.

Dengan kebutuhan penggunaan layanan digital dan meterai elektronik yang tidak terbatas tempat & waktu dan adanya pengembangan produk maupun layanan solusi digital Perusahaan, Peruri c.q SBU Digital dan CA perlu memberikan layanan informasi dan operasional yang optimal dengan ketersediaan pusat layanan (*service center*) dan tim monitoring *command center* 24/7. Kondisi saat ini dengan keterbatasan SDM yang dimiliki, Peruri hanya dapat melakukan fungsi monitoring selama jam kerja normal Peruri (07:30 – 16:00) dan untuk monitoring di atas jam kerja normal dilakukan secara *remote* jika dibutuhkan.

Berdasarkan informasi di atas, tantangan operasional dari layanan digital dan layanan meterai elektronik dapat dibagi menjadi beberapa poin besar seperti :

- Kebutuhan jaminan kualitas layanan operasional dengan metodologi yang tepat & efektif
- SDM operasional yang berpengalaman untuk mendukung layanan baru khususnya layanan digital
- Komposisi SDM eksisting untuk dapat difokuskan terhadap aspek-aspek strategis seperti pengembangan fitur & metode bisnis baru
- Penanganan masalah *Root Cause Analysis* (RCA) yang komprehensif sehingga tidak terjadi permasalahan yang berulang atas masalah yang sama

Untuk layanan digital Peruri secara garis besar terdiri dari produk utama sebagai berikut Peruri code, Peruri Sign, Peruri Trust.



Gambar 1. Produk/ Layanan Digital dan Layanan Meterai elektronik Peruri

Penggunaan layanan digital oleh pelanggan tentunya berdampak pada dibutuhkannya layanan *service center* yang siap sedia 24/7 untuk menjamin ketersediaan dan kualitas layanan dalam penanganan laporan gangguan atau kendala layanan serta diperlukan monitoring terhadap sistem yang digunakan agar dapat memenuhi SLA yang ditetapkan.

Kemudian, layanan meterai elektronik terdiri atas tiga sistem utama yakni *Supply Chain Meterai* (SCM), *Portal Point of Sales* (POS), dan *Application Programming Interface* (API) dengan detail fitur sebagai berikut:



Gambar 2. Fitur Sistem SCM, Sistem POS, dan API

Tiga sistem utama ini dibangun di atas *Platform Meterai* serta terintegrasi dengan *Digital Core Platform* yang sudah dibangun oleh SBU Digital dan CA dengan segala modul-modul dan fungsi yang memiliki keterkaitan sehingga perlu dilakukan monitoring atas performa dan ketersediaannya agar tidak berdampak terhadap layanan Meterai Elektronik kepada pengguna.

3. TUJUAN PEKERJAAN

Tujuan *managed service center* layanan digital Peruri adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedianya personil dalam melakukan kegiatan operasional *service center* (pusat layanan) harian layanan digital dan layanan meterai elektronik untuk 24x7
- 2) Tersedianya tim untuk melakukan proses *monitoring* sistem selama 24x7 untuk kontinuitas operasional layanan digital dan meterai elektronik.
- 3) Tersedianya personil yang dapat dilibatkan dalam proses perbaikan (*maintenance*) baik *corrective* maupun *preventive* apabila terjadi gangguan atas layanan digital dan layanan meterai elektronik
- 4) Tersedianya *tools* untuk melakukan proses monitoring layanan digital dan layanan meterai elektronik yang dapat terintegrasi dengan sistem operasional eksisting
- 5) Pengelolaan SLA atas operasional layanan digital dan layanan Meterai Elektronik terjaga sesuai perjanjian/ kerja sama dengan pelanggan (*customer*) maupun pihak-pihak yang menggunakan layanan digital dan meterai elektronik
- 6) Tersedianya dokumentasi atas seluruh aktivitas layanan operasional *service center* dan monitoring sistem layanan digital dan meterai elektronik Peruri.

4. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup untuk pekerjaan *managed service center* layanan digital Peruri adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan kegiatan operasional harian pusat layanan (*service center*), meliputi ketersediaan aktivitas penanganan pengaduan masalah / gangguan layanan digital dan layanan meterai elektronik secara aktif dan efisien untuk 24x7 dan sesuai SLA yang ditetapkan
- 2) Memberikan dukungan dalam aktivitas proses perbaikan (*maintenance*) baik *corrective* maupun *preventive* apabila terjadi gangguan atas layanan digital dan layanan meterai elektronik jika diperlukan
- 3) Melakukan proses monitoring layanan digital dan layanan meterai elektronik yang dapat terintegrasi dengan sistem operasional eksisting
- 4) Menjaga tingkat SLA dari pelanggan sampai dengan penyediaan RCA yang komprehensif untuk *incident* yang terjadi, dan bekerjasama dengan tim terkait penanganan masalah mulai dari L1, L2, *Principle*, dan tim SBU digital dan CA.
- 5) Mengelola dan menjaga SLA atas operasional layanan Meterai Elektronik sebagaimana perjanjian/kerja sama dengan pelanggan (*customer*) maupun pihak-pihak yang menggunakan layanan digital dan meterai elektronik
- 6) Melakukan dokumentasi atas seluruh aktivitas layanan operasional *service center* dan monitoring sistem layanan digital dan meterai elektronik Peruri
- 7) Melakukan penyediaan tim dan *supporting tools* untuk kegiatan *managed service center* layanan digital Peruri dengan komponen sebagai berikut:

1. L0 Agent Helpdesk Application & Services

- Memiliki kemampuan teknis dalam penanggulangan Level pertama dalam penanganan gangguan
- *Frontline Team* yang memiliki tugas untuk memperbaiki konfigurasi sesuai prosedur teknis yang ditetapkan
- Melaksanakan fungsi helpdesk terhadap semua laporan gangguan yang masuk (*Interaction handling, Reporting, Categorizing Problem, First Layer Troubleshoot, Escalation*) untuk 24x7
- Menjaga pencapaian SLA dalam *first layer handling management* sesuai tanggung jawab dan prosedur teknis yang telah ditetapkan

2. L0 Agent Helpdesk B2B (Helpdesk Priority)

- Memiliki kemampuan teknis dalam penanggulangan Level pertama dalam penanganan gangguan
- *Frontline Team* yang memiliki tugas untuk memperbaiki konfigurasi sesuai prosedur teknis yang ditetapkan
- Melaksanakan fungsi helpdesk terhadap semua laporan gangguan yang masuk (*Interaction handling, Reporting, Categorizing Problem, First Layer Troubleshoot, Escalation*) untuk 24x7
- Menjaga pencapaian SLA dalam *first layer handling management* sesuai tanggung jawab dan prosedur teknis yang telah ditetapkan
- Berfungsi sebagai helpdesk yang dapat melakukan pengelolaan keluhan/laporan kendala/ gangguan layanan digital dan layanan meterai elektronik yang berjalan dengan bisnis proses Kerjasama *Business to Business* (B2B)

3. L0 EOS (Engineer on Site) Monitoring

- Memiliki kemampuan teknis dalam penanganan insiden secara *first layer (First Layer Troubleshoot)*.
- Memonitor seluruh performansi aplikasi dan sistem yang telah berjalan untuk 24/7.
- Melakukan eskalasi problem jika diperlukan kepada tim operasional mulai dari L1, L2, *Principle*, dan ke tim SBU Digital dan CA jika diperlukan
- Menjaga performansi SLA sesuai dengan fungsi dan prosedur teknis yang telah ditetapkan
- Melakukan support jika diperlukan untuk terlibat dalam kegiatan proses perbaikan (*maintenance*) baik *corrective* maupun *preventive*.

4. Supervisor on Duty

- *Supervisor on Duty* wajib memiliki kemampuan teknis penanganan insiden
- Bertanggung jawab terhadap SLA *Frontline Helpdesk Service* berdasarkan masing-masing Fungsi (*Helpdesk Application & Services, Helpdesk Priority, dan Engineer on Site*)
- Memberikan *reporting* performansi layanan *Helpdesk Service* berdasarkan masing-masing Fungsi (*Helpdesk Application & Services, Helpdesk Priority, dan Engineer on Site*) kepada Peruri
- Melakukan Supervisi terhadap team secara individu maupun kelompok secara periodik dalam bentuk *Coaching, Counseling, dan Mentoring* dan menjamin performansi individu masing – masing team guna mendukung pencapaian target / *Key Performance Indicators (KPI)*
- Berkolaborasi dengan team-team terkait mulai dari L0, L1, L2, hingga Principal
- Pengelola seluruh eskalasi ticket yang muncul dari L0 hingga Principal
- Sebagai *Person in Charge (PIC)* yang berkomunikasi dan koordinasi dengan Peruri terkait pelaksanaan kegiatan managed service yang berbasis pada **IT Service Management (ITSM)**
- Menjaga pencapaian SLA dalam *first layer handling management* sesuai tanggung jawab dan prosedur teknis yang telah ditetapkan
- Mengelola pencapaian SLA operasional layanan digital dan layanan meterai elektronik bekerjasama dengan tim atau pihak terkait operasional layanan digital dan layanan meterai elektronik

5. L0 Duty Manager

- *L0 Manager* wajib memiliki kemampuan teknis penanganan insiden
- Melakukan evaluasi dan bertanggung jawab terhadap SLA *Frontline Helpdesk Service* secara keseluruhan
- Melaporkan performansi layanan *Helpdesk Service* kepada Peruri secara keseluruhan
- Berkolaborasi dengan team-team terkait mulai dari L0, L1, L2, hingga Principal
- Pengelola seluruh eskalasi ticket yang muncul dari L0 hingga Principal
- Sebagai PIC *facing* bagi Peruri

- Menjaga pencapaian SLA dalam *first layer handling management* sesuai tanggung jawab dan prosedur teknis yang telah ditetapkan
- Melakukan perencanaan, pengelolaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap operasional *service center* dan monitoring sistem layanan digital dan layanan meterai elektronik

6. **Quality Assurance**

- Melakukan proses *Taping (Perekaman)/Evaluasi pelayanan* kepada *Helpdesk Regular dan Priority* dalam bentuk kualitas layanan meliputi Solusi, Proses dan Sikap Pelayanan kepada pelanggan untuk seluruh channel pelayanan (Voice, Email, dan Whatsapp)
- Melakukan proses *Penilaian Taping (Perekaman)/Evaluasi pelayanan* terhadap *Helpdesk regular & Priority* berdasarkan standar yang sudah ditetapkan, membuat pelaporan secara periodik kepada *Supervisor/Manager on Duty* untuk melengkapi laporan performansi layanan secara keseluruhan
- Melakukan Analisa Penilaian *Taping (perekaman)/Evaluasi pelayanan* meliputi temuan ketidaksesuaian tiket, ketidaktercapaian SLA penanganan Tiket, mencari penyebab ketidaksesuaian tersebut terjadi kemudian membuat program/Tindakan korektif serta preventif yang terukur demi ketercapaian target
- Berkolaborasi dengan team-team terkait mulai dari L0, L1, L2, hingga Principal
- Menjaga pencapaian SLA dalam *first layer handling management* sesuai tanggung jawab dan prosedur teknis yang telah ditetapkan

7. **Admin Support (Work Force Management) Officer**

- Membuat *Roster* (jadwal) kerja karyawan yang memiliki pola kerja tidak tetap (*Shifting*)
- Melakukan analisa *Harian Roster* (Jadwal) kerja karyawan yang sudah dibuat khususnya terkait pemenuhan kebutuhan helpdesk berbanding Interaksi yang masuk (*Interaction In*) di hari tersebut
- Melakukan Analisa kebutuhan SDM berdasarkan trafik interaksi dan *workload* dari masing – masing fungsi jabatan dalam bentuk *capacity plan*
- Membuat dokumentasi harian untuk melengkapi laporan performansi layanan secara keseluruhan meliputi :
 - absensi harian dan verifikasi meliputi Ketidakhadiran, Keterlambatan, Tukar dinas, Tukar Libur, dan CUTI disertai verifikasi form yang digunakan
 - Membuat pembukuan harian dan verifikasi *shift allowance* Pekerja
 - Membuat pembukuan harian dan verifikasi lembur (*overtime*) Pekerja

8. **IT Duktek**

- Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan perangkat kerja dan monitoring stabilitas sistem serta hal-hal yang berhubungan dengan Security
- Melakukan proses *maintenance* secara rutin perangkat kerja yang digunakan oleh semua fungsi jabatan yang ada di *L0 Manage Service*
- Melakukan proses monitoring stabilitas Platform OMNIX dan melakukan koordinasi secara rutin dengan *Operation Center Team*

- Melakukan proses monitoring stabilitas Internet & Intranet dan berkordinasi secara rutin dengan *Operation Center Team* & tim lain yang diperlukan.
- Melakukan proses monitoring stabilitas *Platform knowledge database, tools Absensi* dan berkoordinasi dengan *Team Development*
- Membantu pemeliharaan *Asset Management*

9. Support tools :

- Penyediaan *dedicated line* nomor akses kepada pelanggan Peruri untuk menghubungi layanan Helpdesk.
- Penyediaan system untuk menghubungkan tim L0 atas laporan gangguan atau insiden teknis kepada tim L1, L2, dan principal untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut sesuai level permasalahan, dan system juga dapat mengakomodir *reporting* secara *end-to-end* dari berbagai *channel* komunikasi permasalahan atas layanan digital dan Meterai Elektronik.

5. LOKASI PEKERJAAN

1. Perum Peruri, Jl. Palatehan 4 Kebayoran Baru Blok K-V Jakarta Selatan 12160 Indonesia
2. DC Peruri (untuk waktu tertentu)
3. DRC Peruri (untuk waktu tertentu)

6. LAMA PEKERJAAN

Lama masa pekerjaan *managed service center* layanan digital Peruri adalah **22 Desember 2024 s.d. 21 Desember 2025.**

7. PENJELASAN

a. Penjelasan Umum

- 1) Sebelum melaksanakan pekerjaan seluruh pekerja harus bersedia dan dilakukan pemeriksaan, disebut dengan ‘*screening*’ guna mendapatkan Pas Tenaga Luar pada periode waktu tertentu sesuai masa proyek ditambah pemeliharaan dengan membawa : Copy Surat Perintah Kerja, copy Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang masih berlaku, Pas foto berwarna ukuran 2x3, 3x4, 4x6 masing-masing sebanyak 2 (dua) lembar untuk diserahkan ke Perum Peruri dan dokumen-dokumen lain yang diperlukan sesuai dengan ketentuan, serta membayar biaya administrasi yang besarnya ditentukan oleh Perum Peruri.
- 2) Pas tenaga luar tersebut wajib digunakan saat bekerja dan/atau berada dalam wilayah/kawasan Perum Peruri.
- 3) Pelaksanaan pekerjaan harus mengikuti aturan dan tata tertib yang berlaku di Perum Peruri dan tidak dibenarkan mengganggu kegiatan operasional/rutinitas pekerjaan di unit kerja.
- 4) Pelaksanaan pekerjaan dilakukan di tempat yang telah disiapkan oleh Perum Peruri.
- 5) Seluruh pelaksana pekerjaan dimaksud harus sesuai dengan petunjuk Direksi Perum Peruri cq SBU Digital dan CA.

- 6) Sebelum adanya penunjukan pelaksana pekerjaan, diperbolehkan melihat kondisi lapangan dan melakukan survey pendahuluan dengan tanpa dipungut biaya (*free of charge*) dan melaporkan hasilnya ke Direksi Perum Peruri c.q SBU Digital dan CA.
- 7) Pelaksana pekerjaan dan tenaga kerjanya berkewajiban untuk menyimpan semua rahasia tentang data/sistem/informasi yang diketahui baik secara langsung maupun tidak langsung sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan. Pelaksana pekerjaan setuju untuk melakukan perjanjian kerahasiaan dengan Perum Peruri.
- 8) Pelaksana pekerjaan harus menyediakan seluruh peralatan kerja yang diperlukan dan wajib melaksanakan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).
- 9) Apabila terjadi kecelakaan dalam pelaksanaan pekerjaan dimaksud maka akan menjadi tanggung jawab pelaksana pekerjaan sendiri.
- 10) Pelaksana pekerjaan wajib menunjuk pimpinan proyek yang berpengalaman dan cakap serta menyusun organisasi proyek dalam pekerjaan ini.
- 11) Pelaksana pekerjaan wajib memastikan semua personil yang bertugas memiliki kemampuan dan keahlian sesuai dengan tugas dan pekerjaan.
- 12) Pelaksana pekerjaan wajib melakukan evaluasi berkala terhadap semua personil yang bertugas dalam dalam pekerjaan ini.
- 13) Pelaksana pekerjaan wajib membuat jadwal rencana kegiatan sebelum melakukan pekerjaan dimaksud.
- 14) Pelaksana pekerjaan harus membuat dokumentasi seluruh kegiatan yang dilakukan dilengkapi dengan dokumen pendukungnya sebagai laporan akhir, seluruh dokumen sepenuhnya menjadi milik Perum Peruri.
- 15) Pekerjaan dinyatakan selesai jika telah melewati masa pekerjaan.
- 16) Setelah masa pekerjaan berakhir maka pelaksana pekerjaan wajib menyerahkan kembali Pas Tenaga Luar kepada Departemen Pengamanan Perum Peruri.

b. Penjelasan Teknis

- 1) Pelaksana pekerjaan menyampaikan proposal kebutuhan SDM untuk pemenuhan *managed service center* dan dokumen pendukung lainnya saat penawaran teknis ke pihak Perum Peruri.
- 2) Pelaksana pekerjaan harus membuat jadwal *kick-off* meeting sebelum dimulainya pekerjaan.
- 3) Pelaksana pekerjaan harus membuat Dokumen Analisa Kebutuhan berdasarkan hasil *assesment* terhadap kebutuhan bisnis.
- 4) *Software* yang digunakan harus menggunakan software resmi.
- 5) Peruri berhak meminta pergantian personel apabila ditemukan hal-hal yang kurang sesuai dengan kebutuhan Peruri. Pelaksana pekerjaan wajib melakukan pergantian atas permintaan itu maksimal 1 minggu setelah permintaan dilakukan.
- 6) Bila terdapat posisi kosong pada susunan personil *Manage Service*, maka pelaksana wajib mengisi posisi yang kosong tersebut dengan personil yang baru dalam waktu maksimal 1 minggu dengan persetujuan dari Peruri cq SBU Digital dan CA. Kualifikasi personil pengganti harus memenuhi syarat sesuai dengan kualifikasi yang diminta Peruri.

- 7) Apabila terdapat perubahan personil, pelaksana pekerjaan wajib menginformasikan perubahan tersebut melalui email kepada Peruri cq SBU Digital dan CA 1 minggu sebelum pergantian.
- 8) Pelaksana pekerjaan akan menyampaikan mekanisme / prosedur terkait penggunaan SDM L0 secara satuan dan memastikan terkait clearance personil yang bersangkutan (disampaikan saat proposal teknis).
- 9) Peruri berhak untuk merubah komposisi tim mengikuti kebutuhan bisnis serta evaluasi dari jalannya operasional
- 10) Tim *Manage Service* untuk operasional layanan digital dan layanan meterai elektronik yang ditugaskan harus *dedicated* untuk Peruri
- 11) *Upgrade dan Patching* management untuk seluruh sistem yang disediakan dan dioperasikan oleh tim *Managed Service Center* Layanan Digital Peruri. Kegiatan *upgrade dan patching* termasuk juga adanya aktivitas pengembangan akibat penyesuaian kondisi saat implementasi, konfigurasi, dan integrasi supporting tools yang disediakan oleh tim *Managed Service Center*
- 12) Database pada sistem pengelolaan helpdesk dapat diintegrasikan secara *Host to Host* dengan sistem Peruri
- 13) Melaksanakan kegiatan review *Manage Service (MS) meeting* minimal setiap tiga bulan atau waktu yang ditetapkan bersama dengan tim Peruri cq SBU Digital dan CA
- 14) Membantu proses mempersiapkan Root Cause Analysis (RCA) atas problem yang terjadi pada Peruri maksimal 1x24 jam setelah kejadian dengan tim operasional layanan digital dan meterai elektronik Peruri dan mendapatkan persetujuan Peruri
- 15) *Service Level Agreement (SLA)* sebagaimana berikut:
 - Matriks Prioritas berdasarkan *urgency* dan *impact* pada *service desk*

Impact				
Urgency	Priority	Low	Medium	High
	High	Medium	High	Critical
	Medium	Low	Medium	High
	Low	Low	Low	Medium

- *Resolution time* berdasarkan Matriks Prioritas

No.	Priority	Waktu <i>Resolution Time</i>	Kategori <i>Service Desk</i>
1	Critical	Maksimal 8 Jam	<i>Incident</i>
2	High	Maksimal 12 Jam	<i>Incident</i>
3	Medium	Maksimal 24 Jam	<i>Incident</i>
4	Low	Maksumal 48 Jam	<i>Incident</i>

- *Service Level Agreement (SLA)* Operasional

No	Item SLA	Tolok Ukur
1	<i>Availability of Service (AoS) layanan</i>	99.90%
2	<i>Service Time</i>	24 x 7
3	<i>Response time of Service</i>	95 %
4	<i>Resolution time of Service</i>	95%
5	<i>Response time</i>	Maksimal 15 Menit

- *Service Level Agreement (SLA) Support*

No	Kategori Service Desk	Tolok Ukur	Keterangan
1	<i>Support Delivery</i>	72 Jam	Sejak tiket di <i>create</i> s.d UAT
2	<i>Incident</i>	8 s.d 48 Jam	Sejak tiket di <i>create</i> s.d <i>Resolved</i>
3	<i>Request : Op Level, DevOp, (< 2 bln), Full Dev (> 2 bln)</i>	95 %	Sesuai Schedule yg disepakati

- 16) Laporan kegiatan dan absensi seluruh tim wajib diserahkan ke Peruri setiap awal bulan selanjutnya.
- 17) Pelaksana pekerjaan wajib melakukan *3rd party security assesment* terhadap personil yang ditugaskan baik email dan laptop minimal 1 bulan sekali. (Hasil *assessment* dilampirkan di dalam *Monthly Report* / laporan bulanan *Managed Service (MS)*)
- 18) Melakukan Pentest minimal 6 (enam) bulan sekali untuk aplikasi supporting tools (Omnix) dan VA minimal 1 bulan sekali. Melaporkan hasil Pentest dan VA pada *Monthly Report* / laporan bulanan MS
- 19) Melakukan remediasi terhadap temuan *high* dan menginfokan hasil perbaikannya
- 20) Pelaksana pekerjaan harus menerapkan standar security terhadap aplikasi yang digunakan, seperti penerapan 2FA (*Two Factor Authentication*), 1 personil 1 *account*.

c. Lain – lain

- 1) Apabila terdapat ketidakjelasan dalam dokumen ini, peserta lelang dapat meminta penjelasan. Penjelasan tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari dokumen ini.

8. SPESIFIKASI TEKNIS

No	Parameter	Specification
1	Managed service center layanan digital Peruri	

1.a	SDM	● L0 Agent Helpdesk Application & Services (shift) ● L0 Agent Helpdesk B2B (Helpdesk Priority) ● L0 EOS (Engineer on Site) Monitoring (shift) ● Supervisor on Duty ● Manager on Duty ● Quality Assurance ● Admin Support (Work Force Management) Officer ● IT Duktek
1.b	Supporting Tools	● Operations Software Sistem Pengelolaan Layanan Helpdesk & Support Sales Marketing : - Memiliki fungsi layering user aplikasi dengan masing-masing fungsi - Fitur multiple channel aplikasi contact center (Phone in, Whatsapp, Sosial Media, Email) - Fitur <i>transfer & conference interaction</i> - Fitur <i>customer journey visualization</i> - Fitur <i>ticketing system for helpdesk</i> - Fitur <i>customer journey visualization</i> ● Hardware - Maintenance for current Processor Server (10 Core & 32 GB Memory) - Laptop for helpdesk personel (Min i5-10th Gen, 8GB Memory, & Min 256GB Storage SSD) ● Network - Main network link speed 10 MBps - Secondary network link speed 10 MBps ● Dedicated Phone Line for Helpdesk Meterai Elektronik - Abonemen fee & billing package
1.c	Subscription License - Omnix Digital Package	● Omnix Digital Package : - Distribusi traffic dengan system omnichannel (Phone in, Whatsapp, Sosial Media, Email) - Tracking historical interaction - Knowledge management - Multiskill interaction

		● Omnix Ticketing (Solver) : - SLA & Escalation - Tiket workflow - Notification rules - Time tracking
1.d	Subscription for Supporting Tools – Biaya Peralatan	● Laptop for helpdesk personnel (Min i5-10th Gen, 8GB Memory, & Min 256GB Storage SSD)

9. KUALIFIKASI SDM MANAGED SERVICE CENTER LAYANAN DIGITAL PERURI

Pelaksana pekerjaan wajib menempatkan tenaga *SDM Managed Service Center Layanan Digital Peruri* yang dibutuhkan sesuai daftar kebutuhan yang tertera di spesifikasi teknis yang ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

No	Fungsi	Kriteria
A	Operations Team (L0)	
1	Agent Helpdesk Application & Services	a. Berpengalaman sebagai anggota tim pada kegiatan <i>helpdesk operation</i> b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 2 tahun
2	Agent Helpdesk B2B (Helpdesk Priority)	a. Berpengalaman sebagai anggota tim pada kegiatan <i>helpdesk operation</i> b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 2 tahun
3	Engineer On Site	a. Berpengalaman sebagai <i>engineer</i> untuk monitoring & penanganan <i>incident</i> dalam kegiatan <i>operation</i> sistem bisnis b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 3 tahun
4	Supervisor on Duty	a. Berpengalaman dalam kegiatan <i>helpdesk operation</i> b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 3 tahun
5	L0 Duty Manager	a. Berpengalaman dalam kegiatan <i>Helpdesk Operation</i> b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal Pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 4 tahun

6	Quality Assurance	a. Berpengalaman sebagai <i>quality assurance</i> dalam kegiatan <i>operation</i> sistem bisnis b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 3 tahun
7	L0 Admin Support (Work Force Management) Officer	a. Berpengalaman sebagai admin pada <i>helpdesk operation</i> b. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 2 tahun c. Kualifikasi minimal sebagai Tenaga Ahli Sub Profesional
8	IT Duktek	a. Berpengalaman sebagai anggota tim pada kegiatan <i>helpdesk operation</i> b. Kualifikasi minimal sebagai Ahli Muda c. Minimal pendidikan D3 dengan pengalaman minimal 3 tahun

10. EVALUASI

- a. Berdasarkan sistem passing grade.
- b. Bobot penilaian teknis berdasarkan solusi yang ditawarkan.
- c. Passing grade adalah 80%.
- d. Di dalam proses evaluasi dimungkinkan ada klarifikasi teknis.

Dibuat Oleh,

Direview Oleh,
Digital Operational Solution Department

Akh. Bakhrul F. Eka Arismia P.

M. Arief Furqon
Kepala

Jakarta, 31 Januari 2025
Diketahui Oleh,
SBU Digital dan CA

Asrul Ardianto
Kepala SBU