



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL**

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO I LANTAI 1
JALAN LAPANGAN BANTENG TIMUR NO.2-4 JAKARTA 10710
TELEPON 3449230 (20 SALURAN) PSW.5203, 5204, (021) 3865130 FAKSIMILE 3846402
SITUS : www.djpb.kemenkeu.go.id

**SURAT PERINTAH MELAKSANAKAN PEKERJAAN (SPMK)
Nomor : SPMK.PPK-107001/PB.854/2024**

Paket Pekerjaan :

**Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) Software
License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)
Tahun Anggaran 2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Ichsan
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha
Alamat : Bagian Umum Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan
Gedung Prijadi I, Lantai 1, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4,
Jakarta Pusat

Selanjutnya disebut Pejabat Pembuat Komitmen.

Berdasarkan Surat Perjanjian Kerja (Kontrak) Nomor : PRJ.PPK-107001/PB.854/2024
tanggal 16 April 2024, bersama ini kami memerintahkan :

Nama : PT Sisindokom Lintasbuana
Alamat : Jalan Penataran No. 2, Pegangsaan, Menteng, Jakarta Pusat 10320

Yang dalam hal ini diwakili oleh Meri Gajali selaku Direktur,

Selanjutnya disebut sebagai Penyedia.

Untuk menyelesaikan Pekerjaan Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical
Support (ATS) Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)
Tahun Anggaran 2024 dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- Rincian Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual
Technical Support (ATS) Software License
Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat
Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2024.

A. Deskripsi Kebutuhan

- Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) Software
License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)
Tahun Anggaran 2024 dengan rincian sebagai berikut :

No.	Deskripsi	Jumlah (Core)
1	Exadata Storage Server Software – Disk Drive Perpetual	72
2	Oracle Partitioning – Processor Perpetual	192
3	Oracle Diagnostic Pack – Processor Perpetual	192

Handwritten signatures and initials in blue ink.

4	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	192
5	Oracle Active Data Guard – Processor Perpetual	192
6	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	192
7	Oracle Real Application Cluster – Processor Perpetual	192

B. Alamat Pengiriman dan Lokasi Pekerjaan

1. Perpanjangan *ATS Software License* dilaksanakan pada perangkat yang berada di Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC) Kementerian Keuangan.
2. Support/layanan lainnya yang diperlukan dilaksanakan di Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan DJPb dengan alamat Jalan Wahidin 2 No. 3, Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10710.

C. Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pelaksanaan Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2024 sebagai berikut :

1. Melakukan perpanjangan (*renewal*) *software license* Oracle pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dengan masa berlaku sampai dengan 31 Desember 2024 sebagaimana pada Deskripsi Kebutuhan.
2. Memberikan bukti perpanjangan ATS lisensi perangkat lunak dengan sertifikat perpanjangan dan dapat dibuktikan di sistem aplikasi yang bersangkutan atau situs resmi *Principal*.
3. Melakukan dukungan ketersediaan dengan menyediakan *Engineer On Call* (Teknisi) sebanyak 2 (dua) orang dalam rangka dukungan teknis dan *troubleshoot* ketentuan sebagai berikut :
 - a. Melakukan pendampingan dan optimalisasi penggunaan/pemanfaatan perangkat lunak berdasarkan permintaan Tim *Counterpart* Direktorat SITP apabila diperlukan.
 - b. Bersedia menandatangani dokumen *Non Disclosure Agreement* (NDA) dan menjaga kerahasiaan data dan informasi.
 - c. Teknisi dapat melakukan kegiatan yang diperlukan melalui akses remote atau *virtual operation* dengan pengelolaan keamanan informasi sesuai persetujuan dari Tim *Counterpart* Direktorat SITP.
4. Melakukan *update* perangkat lunak (**apabila diperlukan**) selama masa Kontrak dan sesuai kesepakatan bersama, yang meliputi :
 - a. Melakukan *update* perangkat lunak versi terakhir atau versi stabil (*stable release*) selama masa Kontrak.

97 Q 26 4

- b. Penyedia wajib memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pengalaman, kendala, kelebihan, dan kekurangan pada versi perangkat lunak terbaru, serta memberikan rekomendasi kepada Tim *Counterpart* Direktorat SITP sesuai dengan kebutuhan beserta risiko yang mungkin terjadi.
 - c. Kegiatan *update* disesuaikan dengan kebutuhan Tim *Counterpart* Direktorat SITP.
 - d. Menyediakan dokumentasi prosedur hasil *update* dan melaporkan kepada Tim *Counterpart* Direktorat SITP.
5. Melakukan kegiatan pemeliharaan berkala (*preventive maintenance*) dan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) (jika ada) untuk menjaga stabilitas layanan dan segera melakukan eskalasi ke Tim *Counterpart* Direktorat SITP jika ditemukan permasalahan, dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pemeliharaan Berkala (*Preventive Maintenance*)
Pemeliharaan berkala bertujuan menjaga agar perangkat tetap berfungsi dengan normal. Ruang lingkup pekerjaan pemeliharaan berkala adalah melakukan pemeriksaan kondisi perangkat lunak setiap triwulan di DC dan DRC Kemenkeu secara *remote*.
 - b. Perbaikan Perangkat Lunak (*Corrective Maintenance*)
Kegiatan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) di DC dan DRC Kemenkeu dilakukan apabila ditemukan ada perangkat yang tidak berfungsi atau rusak. Perbaikan mengikuti mekanisme penyelesaian masalah (*problem solving*) yang akan dijelaskan di poin selanjutnya.
6. Penyelesaian Masalah (*Problem Solving*)
Melakukan penyelesaian gangguan atau masalah, meliputi :
- a. Penyedia bertanggung jawab atas seluruh perangkat lunak yang dipelihara dengan **coverage Pekerjaan 7x24 jam**, termasuk hari libur yang ditetapkan oleh pemerintah.
 - b. Gangguan/permasalahan terhadap perangkat TIK yang dikelola dibedakan menjadi empat kategori, meliputi :
 - i. Tingkat keparahan level 1
Gangguan sistem utama. Misalnya, gangguan besar dalam pengoperasian/fungsionalitas sistem bisnis yang kritikal dan berdampak pada keseluruhan sistem, *server crash*, atau kegagalan sistem total.
 - ii. Tingkat keparahan level 2

97 R db
H A

Gangguan sistem yang parah. Misalnya gangguan parah pada pengoperasian/fungsionalitas sistem bisnis yang kritikal namun tidak berdampak pada keseluruhan sistem seperti : sejumlah besar *workstations/terminal* tidak dapat melakukan/memposting transaksi, kehilangan kemampuan untuk melakukan fungsi pembayaran, kehilangan total dari pelaporan (lokal atau hosting), kehilangan semua pencetakan, kegagalan untuk me-reset total atau menyelesaikan Audit *EOD/SOD/Night*, memposting ulang untuk tanggal atau rentang tanggal tertentu, *loading* halaman atau gambar yang sangat lambat, atau tidak dapat mengakses *interface tools*.

iii. Tingkat keparahan level 3

Kegagalan fungsi tunggal. Misalnya, gangguan kecil dalam pengoperasian/fungsionalitas yang tidak mempengaruhi seluruh sistem seperti : masalah ketepatan waktu, kegagalan pencetakan tertentu (bukan keseluruhan), kegagalan *workstation/terminal* tertentu, kegagalan melihat suatu laporan, pengaturan ulang kata sandi, atau tidak berfungsinya program loyalitas.

iv. Tingkat keparahan level 4

Masalah kecil/prosedural atau apabila ada pertanyaan. Misalnya pertanyaan terkait pemrograman atau konfigurasi, pertanyaan yang berkaitan dengan fungsionalitas, pengoperasian, pemformatan, atau masalah tampilan.

c. Dalam hal penyelesaian gangguan/masalah terhadap perangkat lunak, Penyedia wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut :

Response time adalah waktu yang dibutuhkan untuk merespon adanya masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima oleh Penyedia. *Resolution time* adalah waktu maksimal penyelesaian masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima Penyedia sampai perangkat lunak yang mengalami gangguan dapat diperbaiki dan beroperasi normal kembali.

97
B db
H
A

Tingkat Keparahan	Maksimal Response Time	Maksimal Resolution Time
Level 1	5 menit	1 jam
Level 2	2 jam	6 jam
Level 3	8 jam	24 jam
Level 4	24 jam	48 jam

d. Menyediakan layanan eskalasi sesuai dengan struktur organisasi *Call Tree Handling Problem* dan senantiasa berkoordinasi dengan Tim *Counterpart* Direktorat SITP.

e. Menyediakan laporan dokumentasi permasalahan dan solusi yang dilakukan terhadap perangkat lunak yang dikelola.

7. *Service Level Agreement*

Penyedia memberikan jaminan *Service Level Agreement (SLA)* 99,9% ketersediaan fungsi perangkat lunak yang dikelola.

2. Tanggal Mulai Pekerjaan : Selasa, 16 April 2024.
3. Tanggal Pekerjaan : Sabtu, 29 Juni 2024.
Selesai
4. Syarat-syarat Pekerjaan : Sesuai dengan persyaratan dan ketentuan Kontrak.
5. Waktu Penyelesaian : 75 Hari Kalender.
6. Alamat Pengiriman : Kantor Pusat DJPb Gedung Prijadi Praptosuhardjo I lantai 1, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2 - Jakarta Pusat.
Barang
7. Denda : Terhadap setiap hari keterlambatan penyelesaian Pekerjaan, Penyedia akan dikenakan denda keterlambatan sebesar 1/1000 (satu per seribu) dari Nilai Kontrak di luar PPN dengan maksimal 5/100 (lima per seratus) dari Nilai Kontrak di luar PPN (sesuai dengan persyaratan dan ketentuan Kontrak).

Jakarta, 16 April 2024

Untuk dan atas nama
Kuasa Pengguna Anggaran KP DJPb
Pejabat Pembuat Komitmen

Menerima dan Menyetujui

PT Sisindokom Lintasbuana



Aulia Ichsan



Meri Gajali
Direktur

