



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

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARJO I LANTAI 1 DAN 2
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-087001/PB.854/2025**

Paket Pekerjaan :

**Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS
Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun
Anggaran 2025**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Selanjutnya disebut Pejabat Pembuat Komitmen.

Berdasarkan Surat Perjanjian Kerja (Kontrak) Nomor : PRJ.PPK-087001/PB.854/2025
tanggal 27 Maret 2025, 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) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat
Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan
sebagai berikut :

1. Rincian Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal)
Annual Technical Support (ATS) dan ACS
Software License Oracle Sistem Aplikasi
Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun
Anggaran 2025.

ATS License Database Oracle Aplikasi SAKTI

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
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

Handwritten signatures and initials

Kebutuhan *Advance Customer Services (ACS)* Aplikasi SAKTI

No.	Jenis Layanan	CSI ID
1	<i>Advance Customer Services (ACS)</i>	<ul style="list-style-type: none">• 21753911• 21760862• 22143343• 23488470• 24211207

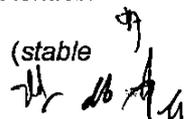
A. Alamat Pengiriman dan Lokasi Pekerjaan

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.

B. Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pelaksanaan Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 sebagai berikut :

1. Melakukan perpanjangan (renewal) *ATS License* perangkat lunak Database Oracle dan penyediaan kebutuhan ACS pada Aplikasi SAKTI dengan masa berlaku sampai dengan 31 Desember 2025 sebagaimana Deskripsi Kebutuhan.
2. Layanan Ruang Lingkup *Advance Customer Services (ACS)* adalah sebagai berikut :
 - a. Support mencakup semua Oracle CSI ID yang dimiliki Sistem Aplikasi Ditjen Perbendaharaan.
 - b. *On-call standby 24/7* baik secara *online* maupun *onsite* di DC dan DRC jika ada kebutuhan dari Tim *Counterpart* Direktorat SITP.
 - c. Prioritas *Service Request (SR)* tingkat keparahan level 1.
 - d. *Root cause analysis* untuk *Service Request (SR)* tingkat keparahan level 1.
 - e. Kegiatan-kegiatan proaktif sebagai berikut :
 - i. *Standby support* untuk *Switchover* dan *Switchback rehearsal* DC-DRC sebanyak masing-masing 1 (satu) kali per tahun.
 - ii. Validasi *backup/restore* sebanyak 1 (satu) kali per tahun.
 - iii. *Automatic Workload Repository (AWR) Report* dan defektif kelainan proaktif sebanyak 1 (satu) kali per minggu.
 - iv. *Standby proses bulanan (End Of Month)* sebanyak 1 (satu) kali per bulan.
 - v. *Review top 10 (sepuluh) Database Query* sebanyak 1 (satu) kali per bulan.
3. Memberikan bukti perpanjangan *ATS license* perangkat lunak dengan sertifikat perpanjangan dan dapat dibuktikan di sistem aplikasi yang bersangkutan atau situs resmi *Principal*.
4. Melakukan dukungan ketersediaan dengan menyediakan *Engineer On Call* sebanyak 2 (dua) orang dalam rangka dukungan teknis dan *troubleshoot* dengan 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.
5. 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.



- 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.
6. 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.
7. 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
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.

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

C. Laporan Kegiatan

Penyedia wajib menyampaikan pelaporan kegiatan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Laporan yang disampaikan kepada Pejabat Pembuat Komitmen sebagai dasar penerbitan dan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) Pekerjaan, berupa :
 - a. Menyampaikan sertifikat perpanjangan (renewal) license perangkat lunak.
 - b. Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi license perangkat lunak.
 - c. Menyampaikan dokumen komitmen pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Laporan yang disampaikan kepada Tim *Counterpart* Direktorat SITP dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi license perangkat lunak paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal penandatanganan Kontrak.
 - b. Menyampaikan laporan kegiatan Pekerjaan *Preventive Maintenance* setiap triwulan, sekurang-kurangnya mencakup :
 - i. Laporan hasil monitoring perangkat lunak;
 - ii. Laporan *update* perangkat lunak (jika ada);
 - iii. Laporan hasil analisis dan implementasi optimalisasi (jika ada);
 - iv. Laporan SLA perangkat lunak selama triwulan bersangkutan.
 - c. Menyampaikan laporan kegiatan Pekerjaan *Corrective Maintenance* paling lambat 1 (satu) bulan sejak insiden terjadi, sekurang-kurangnya mencakup :
 - i. Daftar komponen perangkat lunak yang terdampak;
 - ii. *Capture/Log* tercatatnya insiden;
 - iii. Lampiran tiket eskalasi yang ditujukan kepada *Support Principal* (jika ada);
 - iv. Dokumentasi solusi gangguan/permasalahan.
 - d. Seluruh laporan diunggah dalam *Collaboration Tools* yang telah disediakan oleh Tim *Counterpart* Direktorat SITP. Untuk laporan yang membutuhkan tanda tangan, diunggah setelah dokumen tersebut ditandatangani oleh perwakilan Tim Penyedia dan Tim *Counterpart* Direktorat SITP.

2. Tanggal Mulai Pekerjaan : Kamis, 27 Maret 2025.
3. Tanggal Pekerjaan Selesai : Senin, 9 Juni 2025.
4. Syarat-syarat Pekerjaan : Sesuai dengan persyaratan dan ketentuan Kontrak.

5. Waktu Penyelesaian : 75 Hari Kalender.
6. Alamat Pengiriman Barang : Kantor Pusat DJPb Gedung Prijadi Praptosuhardjo I lantai 1, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4, Jakarta Pusat.
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).

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



Aulia Ichsan 

Jakarta, 27 Maret 2025
Menerima dan Menyetujui
PT Sisindokom Lintasbuana



Meri Gajali
Direktur 