



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

Gedung Prijadi Praptosuhardjo I Lantai 1  
Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2 Jakarta Pusat 10710  
Telp : (021) 344-9230 (20 saluran) PSW.5203, 5204, (021) 3440107,3865130 Fax : 3846402  
Situs : [www.djpb.kemenkeu.go.id](http://www.djpb.kemenkeu.go.id)

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN**

Nomor : BAPAP.PPK-107002/PB.854/2025

Pada hari ini **Rabu** tanggal **Enam belas** bulan **April** tahun **Dua ribu dua puluh lima**, yang bertanda tangan dibawah ini :

- N a m a** : **Hemidon**  
**Jabatan** : Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur, dan Keamanan Informasi, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
- N a m a** : **Meri Gajali**  
**Jabatan** : **Direktur PT Sisindokom Lintasbuana**

Berdasarkan :

- Surat Perjanjian Kerja : PRJ.PPK-087001/PB.854/2025 tanggal 27 Maret 2025  
Nilai Kontrak : Rp40.720.000.000,00 (*Empat puluh miliar tujuh ratus dua puluh juta rupiah*)  
Paket Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025

Dengan ini menyatakan bahwa telah dilakukan pemeriksaan pekerjaan sebagaimana tersebut di atas dengan rincian pekerjaan sebagai berikut :

**A. Deskripsi Kebutuhan**

- Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 dengan rincian sebagai berikut :

**ATS Lisensi 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

## 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"><li>• 21753911</li><li>• 21760862</li><li>• 22143343</li><li>• 23488470</li><li>• 24211207</li></ul>

### 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 Jasa 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 lisensi 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 Service (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 SDC 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* SDC-DRC sebanyak masing-masing satu kali per tahun.
    - ii. Validasi *backup/restore* sebanyak satu kali per tahun.
    - iii. *Automatic Workload Repository (AWR) Report* dan defektif kelainan proaktif sebanyak satu kali per minggu.
    - iv. *Standby* proses bulanan (*End Of Month*) sebanyak satu kali per bulan.
    - v. *Review top 10 Database Query* sebanyak satu kali per bulan.
3. Memberikan bukti perpanjangan ATS lisensi 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 SDC dan DRC Kemenkeu secara *remote*.
  - b. Perbaikan Perangkat Lunak (*Corrective Maintenance*)

Kegiatan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) di SDC 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 jasa 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 jasa wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

*Response time* atau waktu yang dibutuhkan untuk merespon adanya masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima oleh penyedia. *Resolution time* atau 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 <i>Response Time</i>	Maksimal <i>Resolution Time</i>
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.

**E. Laporan Kegiatan**

Penyedia barang/jasa 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) lisensi perangkat lunak.
  - b) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi perangkat lunak.
  - c) Menyampaikan dokumen komitmen pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Laporan yang disampaikan kepada Tim Counterpart Infrastruktur Direktorat SITP Ditjen Perbendaharaan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi 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.

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data,  
Infrastruktur, dan Keamanan Informasi  
Direktorat SITP



Hemidon

Direktur  
PT Sisindokom Lintasbuana



Meri Gajali



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

Gedung Prijadi Praptosuhardjo I Lantai 1  
Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2 Jakarta Pusat 10710  
Telp : (021) 344-9230 (20 saluran) PSW.5203, 5204, (021) 3440107,3865130 Fax : 3846402  
Situs : [www.djpb.kemenkeu.go.id](http://www.djpb.kemenkeu.go.id)

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN**

Nomor : BAPAP.PPK-107002/PB.854/2025

Pada hari ini **Rabu** tanggal **Enam belas** bulan **April** tahun **Dua ribu dua puluh lima**, yang bertanda tangan dibawah ini :

- N a m a** : **Hemidon**  
**Jabatan** : Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur, dan Keamanan Informasi, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
- N a m a** : **Meri Gajali**  
**Jabatan** : **Direktur PT Sisindokom Lintasbuana**

Berdasarkan :

- Surat Perjanjian Kerja : PRJ.PPK-087001/PB.854/2025 tanggal 27 Maret 2025  
Nilai Kontrak : Rp40.720.000.000,00 (*Empat puluh miliar tujuh ratus dua puluh juta rupiah*)  
Paket Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025

Dengan ini menyatakan bahwa telah dilakukan pemeriksaan pekerjaan sebagaimana tersebut di atas dengan rincian pekerjaan sebagai berikut :

**A. Deskripsi Kebutuhan**

- Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 dengan rincian sebagai berikut :

**ATS Lisensi 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

## 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"><li>• 21753911</li><li>• 21760862</li><li>• 22143343</li><li>• 23488470</li><li>• 24211207</li></ul>

### 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 Jasa 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 lisensi 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 Service (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 SDC 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* SDC-DRC sebanyak masing-masing satu kali per tahun.
    - ii. Validasi *backup/restore* sebanyak satu kali per tahun.
    - iii. *Automatic Workload Repository (AWR) Report* dan defektif kelainan proaktif sebanyak satu kali per minggu.
    - iv. *Standby proses bulanan (End Of Month)* sebanyak satu kali per bulan.
    - v. *Review top 10 Database Query* sebanyak satu kali per bulan.
3. Memberikan bukti perpanjangan ATS lisensi 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 SDC dan DRC Kemenkeu secara *remote*.
  - b. Perbaikan Perangkat Lunak (*Corrective Maintenance*)

Kegiatan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) di SDC 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 jasa 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 jasa wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

*Response time* atau waktu yang dibutuhkan untuk merespon adanya masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima oleh penyedia. *Resolution time* atau 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 <i>Response Time</i>	Maksimal <i>Resolution Time</i>
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.

**E. Laporan Kegiatan**

Penyedia barang/jasa 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) lisensi perangkat lunak.
  - b) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi perangkat lunak.
  - c) Menyampaikan dokumen komitmen pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Laporan yang disampaikan kepada Tim Counterpart Infrastruktur Direktorat SITP Ditjen Perbendaharaan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi 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.

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data,  
Infrastruktur, dan Keamanan Informasi  
Direktorat SITP



Hemidon

Direktur  
PT Sisindokom Lintasbuana



sisindokom

Meri Gajali



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

Gedung Prijadi Praptosuhardjo I Lantai 1  
Jalan Lapangan Banteng Timur No, 2 Jakarta Pusat 10710  
Telp : (021) 344-9230 (20 saluran) PSW.5203, 5204, (021) 3440107,3865130 Fax : 3846402  
Situs : [www.djpb.kemenkeu.go.id](http://www.djpb.kemenkeu.go.id)

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN**

Nomor : BAPAP.PPK-107002/PB.854/2025

Pada hari ini **Rabu** tanggal **Enam belas** bulan **April** tahun **Dua ribu dua puluh lima**, yang bertanda tangan dibawah ini :

- N a m a** : **Hemidon**  
**Jabatan** : Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur, dan Keamanan Informasi, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
- N a m a** : **Meri Gajali**  
**Jabatan** : **Direktur PT Sisindokom Lintasbuana**

Berdasarkan :

- Surat Perjanjian Kerja : PRJ.PPK-087001/PB.854/2025 tanggal 27 Maret 2025  
Nilai Kontrak : Rp40.720.000.000,00 (*Empat puluh miliar tujuh ratus dua puluh juta rupiah*)  
Paket Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025

Dengan ini menyatakan bahwa telah dilakukan pemeriksaan pekerjaan sebagaimana tersebut di atas dengan rincian pekerjaan sebagai berikut :

**A. Deskripsi Kebutuhan**

- Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 dengan rincian sebagai berikut :

**ATS Lisensi 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

## 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"><li>• 21753911</li><li>• 21760862</li><li>• 22143343</li><li>• 23488470</li><li>• 24211207</li></ul>

### 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 Jasa 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 lisensi 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 Service (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 SDC 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* SDC-DRC sebanyak masing-masing satu kali per tahun.
    - ii. Validasi *backup/restore* sebanyak satu kali per tahun.
    - iii. *Automatic Workload Repository (AWR) Report* dan defektif kelainan proaktif sebanyak satu kali per minggu.
    - iv. *Standby* proses bulanan (*End Of Month*) sebanyak satu kali per bulan.
    - v. *Review top 10 Database Query* sebanyak satu kali per bulan.
3. Memberikan bukti perpanjangan ATS lisensi 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 SDC dan DRC Kemenkeu secara *remote*.
  - b. Perbaikan Perangkat Lunak (*Corrective Maintenance*)

Kegiatan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) di SDC 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 jasa 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 jasa wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

*Response time* atau waktu yang dibutuhkan untuk merespon adanya masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima oleh penyedia. *Resolution time* atau 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 <i>Response Time</i>	Maksimal <i>Resolution Time</i>
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.

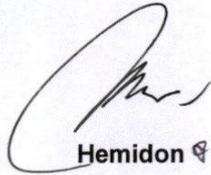
**E. Laporan Kegiatan**

Penyedia barang/jasa 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) lisensi perangkat lunak.
  - b) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi perangkat lunak.
  - c) Menyampaikan dokumen komitmen pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Laporan yang disampaikan kepada Tim Counterpart Infrastruktur Direktorat SITP Ditjen Perbendaharaan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi 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.

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data,  
Infrastruktur, dan Keamanan Informasi  
Direktorat SITP



Hemidon

Direktur  
PT Sisindokom Lintasbuana



sisindokom

Meri Gajali

db



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

Gedung Prijadi Praptosuhardjo I Lantai 1  
Jalan Lapangan Banteng Timur No, 2 Jakarta Pusat 10710  
Telp : (021) 344-9230 (20 saluran) PSW.5203, 5204, (021) 3440107,3865130 Fax : 3846402  
Situs : [www.djpb.kemenkeu.go.id](http://www.djpb.kemenkeu.go.id)

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN**

Nomor : BAPAP.PPK-107002/PB.854/2025

Pada hari ini **Rabu** tanggal **Enam belas** bulan **April** tahun **Dua ribu dua puluh lima**, yang bertanda tangan dibawah ini :

- N a m a** : **Hemidon**  
**Jabatan** : Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur, dan Keamanan Informasi, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
- N a m a** : **Meri Gajali**  
**Jabatan** : Direktur PT Sisindokom Lintasbuana

Berdasarkan :

- Surat Perjanjian Kerja : PRJ.PPK-087001/PB.854/2025 tanggal 27 Maret 2025  
Nilai Kontrak : Rp40.720.000.000,00 (*Empat puluh miliar tujuh ratus dua puluh juta rupiah*)  
Paket Pekerjaan : Pengadaan Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025

Dengan ini menyatakan bahwa telah dilakukan pemeriksaan pekerjaan sebagaimana tersebut di atas dengan rincian pekerjaan sebagai berikut :

**A. Deskripsi Kebutuhan**

- Perpanjangan (Renewal) Annual Technical Support (ATS) dan ACS Software License Oracle Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tahun Anggaran 2025 dengan rincian sebagai berikut :

**ATS Lisensi 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

## 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"><li>• 21753911</li><li>• 21760862</li><li>• 22143343</li><li>• 23488470</li><li>• 24211207</li></ul>

### 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 Jasa 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 lisensi 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 Service (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 SDC 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* SDC-DRC sebanyak masing-masing satu kali per tahun.
    - ii. Validasi *backup/restore* sebanyak satu kali per tahun.
    - iii. *Automatic Workload Repository (AWR) Report* dan defektif kelainan proaktif sebanyak satu kali per minggu.
    - iv. *Standby* proses bulanan (*End Of Month*) sebanyak satu kali per bulan.
    - v. *Review top 10 Database Query* sebanyak satu kali per bulan.
3. Memberikan bukti perpanjangan ATS lisensi 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 SDC dan DRC Kemenkeu secara *remote*.
  - b. Perbaikan Perangkat Lunak (*Corrective Maintenance*)

Kegiatan perbaikan perangkat lunak (*corrective maintenance*) di SDC 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 jasa 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 jasa wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

*Response time* atau waktu yang dibutuhkan untuk merespon adanya masalah yang dihitung sejak laporan gangguan diterima oleh penyedia. *Resolution time* atau 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 <i>Response Time</i>	Maksimal <i>Resolution Time</i>
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.

**E. Laporan Kegiatan**

Penyedia barang/jasa 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 sertikat perpanjangan (renewal) lisensi perangkat lunak.
  - b) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi perangkat lunak.
  - c) Menyampaikan dokumen komitmen pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Laporan yang disampaikan kepada Tim Counterpart Infrastruktur Direktorat SITP Ditjen Perbendaharaan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Menyampaikan laporan pelaksanaan instalasi lisensi 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.

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data,  
Infrastruktur, dan Keamanan Informasi  
Direktorat SITP



Hemidon

Direktur  
PT Sisindokom Lintasbuana



sisindokom

Meri Gajali dg