

RENCANA KERJA DAN SYARAT – SYARAT

**JASA ANNUAL TECHNICAL SUPPORT SAP PERIODE TAHUN 2019-2020
PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)
(PELELANGAN ULANG)**

Nomor : RKS-008.R-PST/GDE/I/2019
Tanggal : 14 Februari 2019



Head Office:
Gedung Aldevco Octagon Lt.2
Jl.Warung Jati Barat Raya No.75. Jakarta Selatan, 12740
Tel. (021) 7982925 – (021) 7982926 – (021) 7982927 Fax. (021) 7982930
www.geodipa.co.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN DAN JADWAL PENGADAAN.....	2
1.1. Nama Pekerjaan.....	2
1.2. Pemberi Kerja, Perencana, dan Direksi Pekerjaan.....	2
1.3. Lingkup Pekerjaan	2
1.4. Metode Pengadaan.....	2
1.5. Jadwal Pengadaan.....	2
1.5.1. Penjelasan Dokumen Pengadaan / RKS.....	2
1.5.2. Pemasukan Penawaran	2
1.5.3. Pembukaan Penawaran.....	2
1.5.4. Klarifikasi dan Negosiasi	2
BAB II SYARAT-SYARAT UMUM DAN INSTRUKSI KEPADA PESERTA PENGADAAN.....	3
2.1. Syarat-Syarat Peserta Pengadaan	3
2.2. Bentuk dan Metode Penyampaian Dokumen Penawaran	3
2.2.1. Metode.....	3
2.2.2. Bentuk Dokumen Penawaran	3
2.2.3. Penyampaian Dokumen Penawaran	4
2.3. Pembukaan Dokumen Penawaran	5
2.4. Metode Evaluasi dan Kriteria Evaluasi.....	5
2.5. Klarifikasi dan Negosiasi	5
2.6. Penetapan Calon Pemenang Dan Pengumuman Pemenang.....	5
2.7. Sanggahan	6
BAB III SYARAT-SYARAT ADMINISTRASI PERJANJIAN.....	7
3.1. Bentuk Perjanjian.....	7
3.2. Penandatanganan Perjanjian.....	7
3.3. Amandemen / Addendum Perjanjian	7
3.4. Jangka Waktu Pekerjaan.....	7
3.5. Denda.....	7
3.6. Penyelesaian Perselisihan.....	7
3.7. Penghentian / Pemutusan Perjanjian Secara Sepihak	7
3.7.1. Penghentian Perjanjian	7
3.7.2. Pemutusan Perjanjian	7
3.8. Sub Kontrak	8
3.9. Kerja Tambah dan Kurang.....	8
3.10. Keadaan Kahar (<i>Force Majeure</i>).....	8
3.11. Sumber Dana dan Syarat Pembayaran	8
3.12. Perpajakan.....	9
3.13. Jaminan Pelaksanaan	9
BAB IV KERANGKA ACUAN KERJA.....	10
4.1. Pendahuluan.....	10
4.2. Maksud Dan Tujuan.....	10
4.3. Lingkup Pekerjaan	10
4.4. Spesifikasi SAP Enterprise Support / Annual Technical Support.....	10
4.5. Lingkup Area Lokasi Pekerjaan & Perijinan	24
4.6. Syarat-Syarat Teknis.....	24
4.7. Jangka Waktu Pembayaran dan Cara Pembayaran	24
BAB V PENGESAHAN	25
LAMPIRAN RKS.....	25
1. Surat Penawaran.....	27
Pengantar Dokumen Adm & Teknis	27
3. Surat Pernyataan Tidak Dalam Pengawasan pengadilan	30
4. Surat Pernyataan Kebenaran Data	31
5. Pakta Integritas	32

BAB I

PENDAHULUAN DAN JADWAL PENGADAAN

1.1. Nama Pekerjaan

PT Geo Dipa Energi (Persero) bermaksud melakukan pengadaan Jasa Annual Technical Support SAP Periode Tahun 2019 – 2020 PT Geo Dipa Energi (Persero).

1.2. Pemberi Kerja, Perencana, dan Direksi Pekerjaan

Pemberi kerja dan perencana pekerjaan adalah Direktur Umum dan SDM PT Geo Dipa Energi (Persero) yang berkedudukan di Kantor Pusat PT Geo Dipa Energi (Persero) di Gedung Aldevco Octagon Lt.2 Jl.Warung Jati Barat Raya No.75. Jakarta Selatan, 12740

Pemberi kerja dan perencana pekerjaan menunjuk *General Affair Manager* sebagai Direksi Pekerjaan dalam melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan.

1.3. Lingkup Pekerjaan

Lingkup pekerjaan dijelaskan secara lebih rinci pada BAB IV dalam dokumen RKS ini.

1.4. Metode Pengadaan

Pelaksanaan Pengadaan dilakukan dengan metode Pelelangan Umum

1.5. Jadwal Pengadaan

1.5.1. Penjelasan Dokumen Pengadaan / RKS

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Februari 2019
Pukul : 10.00 WIB – Selesai
Tempat : PT Geo Dipa Energi (Persero) Kantor Pusat
Gedung Aldevco Octagon Lt.2 Jl.Warung Jati Barat Raya No.75.
Jakarta Selatan, 12740

1.5.2. Pemasukan Penawaran

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Februari 2019
Pukul : 10.00 WIB - Selesai.
Tempat : PT Geo Dipa Energi (Persero) Kantor Pusat
Gedung Aldevco Octagon Lt.2 Jl.Warung Jati Barat Raya No.75.
Jakarta Selatan, 12740

1.5.3. Pembukaan Penawaran

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Februari 2019
Pukul : 10.10 WIB - Selesai.
Tempat : PT Geo Dipa Energi (Persero) Kantor Pusat
Gedung Aldevco Octagon Lt.2 Jl.Warung Jati Barat Raya No.75.
Jakarta Selatan, 12740

1.5.4. Klarifikasi dan Negosiasi

Jadwal akan disampaikan kemudian.

BAB II SYARAT-SYARAT UMUM DAN INSTRUKSI KEPADA PESERTA PENGADAAN

2.1. Syarat-Syarat Peserta Pengadaan

Peserta yang dapat mengikuti pengadaan ini adalah:

- a. Mendapatkan undangan dari Pejabat Pengadaan.
- b. Badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas:
 - 1) Kualifikasi : Menengah
 - 2) Bidang : Piranti Lunak
 - 3) Sub Bidang : Penyedia Lisensi Piranti Lunak
- c. Memiliki Surat Izin Usaha (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Surat keterangan Domisili yang masih berlaku.
- d. Dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir, peserta pernah memiliki pengalaman melaksanakan pekerjaan jasa sejenis sekurangnya 3 (tiga) pekerjaan/kontrak.
- e. Peserta yang diperbolehkan mendaftar dalam pelelangan pengadaan ini adalah perusahaan yang sedang tidak dinyatakan pailit, atau kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan, atau tidak sedang menjalani sanksi pidana, atau sedang dalam pengawasan pengadilan.
- f. Bersedia untuk tunduk dan mentaati ketentuan pengadaan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Geo Dipa Energi (Persero) No.SK.007/PST.00-GDE/II/2013, Tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa di Lingkungan PT Geo Dipa Energi (Persero) beserta perubahan-perubahannya, serta ketentuan-ketentuan lain yang ditetapkan dalam Rencana Kerja dan Syarat-syarat (RKS).

2.2. Bentuk dan Metode Penyampaian Dokumen Penawaran

2.2.1. Metode

Metode Penyampaian Penawaran adalah menggunakan metode satu tahap dua sampul.

2.2.2. Bentuk Dokumen Penawaran

- a. Surat Penawaran ditandatangani oleh Direksi atau Pimpinan Perusahaan yang namanya tercantum dalam akte pendirian atau perubahannya atau penerima kuasa.
- b. Surat Penawaran dicetak diatas kop Perusahaan, diberi tanggal dan dibubuhi materai cukup serta cap Perusahaan.
- c. Masa berlaku penawaran harga sekurangnya selama 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal pemasukan penawaran;
- d. Nilai jaminan penawaran (bid bond) minimal sebesar 3% dari nilai penawaran termasuk PPN, yang dikeluarkan oleh bank umum dengan masa berlaku sekurangnya selama 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal pemasukan penawaran.
- e. Dokumen penawaran berikut kelengkapannya harus dibuat dalam rangkap 2 (dua) yang terdiri dari 1 (satu) asli dalam bentuk hardcopy dan 1 (satu) copy dalam bentuk softcopy disimpan dalam bentuk flash disk.

- 1) Sampul Administrasi dan Teknis:

Dokumen	HC (Asli)	SC (Pdf)
Dokumen Admnistrasi		
1) Surat Pengantar Penawaran Administrasi & Teknis (sesuai dengan format dalam lampiran RKS)	√	√
2) Surat pernyataan bermaterai Rp 6.000, bahwa tidak sedang dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, kegiatan usaha tidak sedang	√	√

dihentikan dan atau direksi yang berwenang menandatangani Perjanjian atau kuasanya tidak sedang menjalani hukuman penjara. <i>(sesuai dengan format dalam Lampiran RKS)</i>		
3) Surat pernyataan bermaterai Rp 6.000, bahwa data yang diberikan adalah benar dan sesuai dengan aslinya <i>(sesuai dengan format dalam Lampiran RKS)</i>	√	√
4) Pakta Integritas <i>(sesuai dengan format dalam Lampiran RKS)</i>	√	√
5) Copy Surat Izin Usaha (SIUP/IUT)	-	√
6) Copy Surat Domisili Perusahaan	-	√
7) Copy Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	-	√
8) Copy Akta Pendirian/Anggaran Dasar serta Perubahan Akta Terakhir	-	√
9) Copy Surat Pengesahan Badan Hukum oleh Menteri Huk dan Ham	-	√
10) Susunan Pengurus Dan Pemilik Modal	-	√
11) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	-	√
12) Copy Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)	-	√
13) Surat Referensi Bank Atau Keterangan Rekening Bank	-	√
14) Laporan Keuangan Penyedia Barang Dan Jasa Periode Tahun 2017 Yang Telah Diaudit Oleh Kantor Akuntan Publik (KAP)	-	√
Dokumen Teknis		
15) Daftar Pengalaman Perjanjian Pekerjaan Jasa Sejenis Kurun Waktu Sepuluh Tahun Terakhir (minimal 3 (tiga) Pekerjaan Sejenis. SPK/PO/Perjanjian Dilampirkan.	-	√
16) Supporting Letter dari PT SAP Indonesia sebagai Principal yang menerangkan Calon Pelaksana Pekerjaan sebagai SAP Partner resmi yang ditunjuk khusus untuk PT Geo Dipa Energi (Persero)	-	√

2) Sampul Harga:

Dokumen	HC (Asli)	SC (Pdf)
1) Surat Pengantar Penawaran <i>(sesuai dengan format dalam lampiran RKS)</i>	√	√
2) Lampiran Surat Penawaran Harga <i>(sesuai dengan format dalam Lampiran RKS)</i>	√	√
3) Jaminan Penawaran	√	√

2.2.3. **Penyampaian Dokumen Penawaran**

- a. Surat Penawaran berikut kelengkapannya ini disampaikan di dalam sampul tertutup yang tidak tembus baca, dilem, dan tidak mencantumkan nama dan alamat Perusahaan. Dipisahkan menjadi dua Sampul, Sampul pertama adalah berisi dokumen administrasi dan teknis dilengkapi Flashdisk serta Sampul kedua berisi dokumen penawaran harga dan Jaminan Penawaran dilengkapi Flashdisk. Kedua sampul tersebut disatukan kemudian disampul dengan sampul yang lebih besar.
- b. Surat penawaran ditujukan kepada Panitia Pengadaan PT Geo Dipa Energi (Persero).
- c. Dokumen Penawaran disampaikan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Dokumen penawaran yang disampaikan melewati batas waktu dan tempat yang telah ditentukan dianggap gugur.

2.3. Pembukaan Dokumen Penawaran

- a. Pembukaan Dokumen Penawaran dilakukan oleh Panitia Pengadaan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dalam RKS ini atau perubahannya, dan disaksikan oleh wakil Penyedia Barang dan Jasa atau saksi lain.
- b. Dokumen Penawaran yang sudah disampaikan tidak boleh diubah, ditambah, atau dikurangi, kecuali hanya untuk memenuhi kekurangan pada meterai, tanggal, dan tanda tangan. Penambahan tersebut dilaksanakan seketika pada saat pembukaan dokumen penawaran.
- c. Dalam hal softcopy yang disampaikan oleh Peserta Pengadaan tidak terbaca, atau tidak dapat digandakan pada saat pembukaan penawaran, Peserta Pengadaan dapat menyampaikan softcopy dokumen penawaran yang dapat diserahkan kepada Panitia Pengadaan melalui CD/flashdisk, atau email ke alamat procurement@geodipa.co.id pada saat pembukaan penawaran.
- d. Apabila terdapat perbedaan isi dokumen antara versi hardcopy dan softcopy, dokumen yang diakui dan dianggap sah oleh Panitia Pengadaan adalah versi hardcopy.
- e. Peserta Pengadaan yang dokumen Administrasi dan Teknis tidak memenuhi persyaratan dan dinyatakan tidak lengkap atau tidak sah maka Sampul Harga akan dikembalikan kepada Peserta Pengadaan dalam keadaan tidak dibuka.

2.4. Metode Evaluasi dan Kriteria Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan dengan menggunakan sistem nilai dan sistem gugur. Persentase penilaian administrasi dan teknis sebesar 60% (enam puluh persen), persentase penilaian harga sebesar 40% (empat puluh persen).

2.4.1. Evaluasi Administrasi

Penawaran dinyatakan memenuhi persyaratan administrasi apabila seluruh dokumen yang dipersyaratkan dalam RKS dilengkapi. Aspek yang akan dinilai dalam penilaian ini mencakup berikut namun tidak terbatas pada:

- a. Aspek Legalitas Perusahaan (kelengkapan dokumen legal perusahaan).
- b. Kemampuan Keuangan.

2.4.2. Evaluasi Teknis

Penilaian ini dilakukan terhadap proposal teknis sehingga dapat diketahui kemampuan teknis masing-masing peserta. Aspek yang akan dinilai dalam penilaian ini mencakup berikut namun tidak terbatas pada:

- a. Pengalaman Perusahaan
- b. Supporting Letter dari PT SAP Indonesia

2.4.3. Evaluasi Harga

Metode evaluasi dilakukan dengan menggunakan sistem harga terendah. Evaluasi dilakukan dengan dengan membandingkan kewajaran harga penawaran dengan Harga Perhitungan Sendiri (HPS) dan/atau penawaran peserta lainnya.

2.5. Klarifikasi dan Negosiasi

- a. Klarifikasi teknis dan negosiasi dapat dilakukan dengan cara rapat tatap muka.
- b. Negosiasi dilakukan untuk memperoleh kesepakatan harga.
- c. Aspek-aspek yang perlu diklarifikasi dan negosiasi adalah:
 - 1) Kesesuaian spesifikasi.
 - 2) Kewajaran harga.

2.6. Penetapan Calon Pemenang Dan Pengumuman Pemenang

- a. Pejabat Pengadaan akan mengusulkan calon Pemenang Pengadaan.
- b. Pemenang akan ditetapkan oleh Pejabat Berwenang.

- c. Pengumuman pemenang akan diberitahukan kepada seluruh peserta yang mengikuti proses pengadaan.

2.7. Sanggahan

- a. Peserta yang berkeberatan atas penetapan pemenang diberi kesempatan untuk mengajukan sanggahan secara tertulis, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja setelah pengumuman pemenang.
- b. Sanggahan disampaikan kepada Pejabat Berwenang yang menetapkan pemenang pengadaan, disertai bukti-bukti terjadinya penyimpangan.
- c. Peserta yang melakukan sanggahan harus menyetor uang jaminan sanggahan sebesar 3% dari nilai penawaran termasuk PPN atau menjaminkan Jaminan Penawaran yang telah diserahkan.
- d. Sanggahan dapat diajukan oleh peserta baik secara sendiri-sendiri maupun bersama peserta lain yang merasa dirugikan, apabila;
 - 1) Panitia atau Pejabat Berwenang menyalahgunakan wewenangnya; dan/atau
 - 2) Pelaksanaan pengadaan menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam RKS; dan/atau
 - 3) Terjadi praktek korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN) diantara peserta pengadaan dan atau dengan anggota Panitia Pengadaan / Pejabat Berwenang; dan/atau
 - 4) Terdapat rekayasa pihak-pihak tertentu yang mengakibatkan pengadaan tidak adil, tidak transparan dan tidak terjadi persaingan yang sehat.

BAB III

SYARAT-SYARAT ADMINISTRASI PERJANJIAN

3.1. Bentuk Perjanjian

Bentuk Perjanjian yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan adalah *Lumpsum Fixed Price*.

3.2. Penandatanganan Perjanjian

Penandatanganan Perjanjian dilakukan paling lambat 14 (empat belas) hari kalender setelah tanggal Surat Keputusan Penetapan Penyedia Pekerjaan (SKPP) diterbitkan kepada Pelaksana Pekerjaan.

3.3. Amandemen / Addendum Perjanjian

- a. Perubahan Perubahan atas Perjanjian dapat dilakukan atas kesepakatan bersama antara para pihak.
- b. Perubahan Perjanjian dituangkan dalam addendum / amandemen yang ditandatangani oleh para pihak dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian.

3.4. Jangka Waktu Pekerjaan

- a. Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan adalah 24 (dua puluh empat) Bulan sejak diterbitkannya SKPP atau tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan tanggal 31 Desember 2020.
- b. Pelaksana Pekerjaan harus segera memulai pekerjaan setelah diterbitkannya SKPP.

3.5. Denda

- a. Dalam hal terjadi keterlambatan pelaksanaan pekerjaan, Pelaksana Pekerjaan dikenakan sanksi berupa denda sebesar 0,1% (nol koma satu persen) per hari dari total nilai perjanjian. Maksimal hari keterlambatan adalah 50 (lima puluh) hari kalender.
- b. Sanksi tersebut tidak berlaku dalam hal terjadi Sebab Kahar (Force Majeure) atau permintaan tertulis untuk penghentian pelaksanaan pekerjaan oleh PT Geo Dipa Energi (Persero).
- c. Pengenaan denda tersebut akan langsung dikenakan pada saat pelaksanaan pembayaran.

3.6. Penyelesaian Perselisihan

- a. Perselisihan yang ditimbulkan dalam pelaksanaan Perjanjian akan diselesaikan secara musyawarah.
- b. Apabila penyelesaian perselisihan dengan cara musyawarah tidak tercapai, maka akan diserahkan penyelesaiannya melalui BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia)

3.7. Penghentian / Pemutusan Perjanjian Secara Sepihak

3.7.1. Penghentian Perjanjian

- a. Pejabat Berwenang mempunyai hak memerintahkan untuk menunda atau menghentikan seluruh pekerjaan atau bagian-bagian dari pekerjaan.
- b. Perintah untuk menunda atau menghentikan pekerjaan akan dikeluarkan secara tertulis oleh Direksi Pekerjaan kepada Pelaksana Pekerjaan.

3.7.2. Pemutusan Perjanjian

Pemutusan Perjanjian secara sepihak oleh PT Geo Dipa Energi (Persero) dimungkinkan dalam hal Pelaksana Pekerjaan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tidak melaksanakan, dan/atau menunda, dan/atau meninggalkan pelaksanaan pekerjaan tanpa persetujuan PT Geo Dipa Energi (Persero);
- b. Melakukan sub Kontrak tanpa persetujuan PT Geo Dipa Energi (Persero);

- c. Pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang tersebut dalam Perjanjian;
- d. Jika dalam pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan itikad tidak baik;
- e. Pelaksana Pekerjaan melanggar Pakta Integritas.
- f. Jika setelah SKPP diterbitkan, Pelaksana Pekerjaan tidak menyerahkan Jaminan Pelaksanaan sebagaimana waktu yang telah ditetapkan dan tanpa pemberitahuan kepada PT Geo Dipa Energi (Persero).

3.8. Sub Kontrak

Pelaksana Pekerjaan harus melaporkan dan mendapat persetujuan Pejabat Berwenang dalam hal melakukan sub kontrak terhadap sebagian dari pelaksanaan pekerjaan.

3.9. Kerja Tambah dan Kurang

- a. Setiap penambahan/pengurangan volume pekerjaan yang telah ditentukan dalam RKS ini, akan disepakati oleh para pihak.
- b. Bilamana perubahan yang mengakibatkan pengurangan volume dari volume yang telah ditentukan, maka pengurangan ini tidak dapat dipakai sebagai dasar tuntutan ganti rugi atau tuntutan atas hilangnya keuntungan yang disebabkan oleh pengurangan volume tersebut. Pelaksana Pekerjaan harus menerima hasil pengurangan dan nilai pengurangan didasarkan atas harga satuan (*unit price*) yang tercantum dalam perjanjian.

3.10. Keadaan Kahar (*Force Majeure*)

- a. *Force Majeure* adalah peristiwa yang terjadi karena sesuatu hal diluar kuasa kedua belah pihak yang secara langsung mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
- b. Peristiwa *Force Majeure* meliputi:
 - 1) Bencana alam (kebakaran, gempa bumi, banjir, badai, angin topan, gunung meletus, petir, tanah longsor).
 - 2) Epidemi.
 - 3) Kegoncangan sosial dalam masyarakat (kerusuhan, pemogokan, demonstrasi).
 - 4) Perang, blokade dan pemberontakan.
 - 5) Tindakan pemerintah dalam bidang moneter/keuangan.
- c. Pemberitahuan terjadinya *Force Majeure* dilakukan maksimum 14 (empat belas) hari kalender terhitung saat adanya *Force Majeure*. Pemberitahuan dilakukan secara tertulis;
- d. Jika telah melampaui 14 (empat belas) hari kalender, maka peristiwa *Force Majeure* dianggap tidak pernah terjadi;
- e. Surat pernyataan adanya *Force Majeure* dilengkapi dengan keterangan Pemerintah Pusat / Daerah setempat tentang keadaan tersebut;
- f. Kejadian yang tidak termasuk sebagaimana yang disebut pada huruf b Pasal ini tidak dapat dikategorikan sebagai keadaan kahar kecuali ditetapkan lain oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

3.11. Sumber Dana dan Syarat Pembayaran

- a. Pekerjaan ini dibiayai dari anggaran PT Geo Dipa Energi;
- b. Pembayaran dilakukan setelah Pelaksana Pekerjaan mengajukan Surat Permohonan Pembayaran kepada PT Geo Dipa Energi beserta lampirannya secara lengkap, sebagai berikut:
 - 1) Surat Permohonan Pembayaran.
 - 2) Invoice rangkap 4 (empat), 1 (satu) bermaterai cukup dan 3 (tiga) copy.
 - 3) Kuitansi rangkap 4 (empat), 1 (satu) bermaterai cukup dan 3 (tiga) copy.

- 4) Faktur Pajak Elektronik rangkap 3 (tiga) sesuai dengan SE-50/PJ/2011 tanggal 3 Agustus 2011 dengan kode faktur pajak WAPU (030.xxx).
 - 5) Copy NPWP.
 - 6) Copy Purchase Order (PO) dan Copy Perjanjian.
 - 7) Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan (BAPP) ditandatangani oleh Direksi Pekerjaan.
 - 8) Berita Acara Pemeriksaan Mutu (BAPM) ditandatangani oleh Tim QC
 - 9) Service Acceptance (SA)
 - 10) Berita Acara Serah Terima (BAST) yang ditandatangani oleh penanda tangan perjanjian (terbatas pada tagihan terakhir).
- c. Pembayaran dilakukan melalui transfer ke nomor rekening Pelaksana Pekerjaan;
 - d. Pembayaran dilakukan per tahun sebelum tahun berjalan.

3.12. Perpajakan

Pelaksana Pekerjaan harus mengetahui, memahami, dan patuh terhadap semua peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

3.13. Jaminan Pelaksanaan

- a. Nilai jaminan pelaksanaan ditetapkan 5% dari nilai Perjanjian termasuk PPN.
- b. Jaminan pelaksanaan wajib diserahkan paling lambat diserahkan 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal terbit SKPP oleh Pelaksana Pekerjaan.
- c. Masa berlaku jaminan pelaksanaan adalah sekurang-kurangnya berlaku sejak tanggal SKPP diterbitkan sampai dengan 14 (empat belas) hari kalender setelah tanggal berakhirnya masa Perjanjian;
- d. Pelaksana Pekerjaan wajib memperpanjang jaminan pelaksanaan sampai dengan berakhirnya masa Perjanjian apabila terjadi perpanjangan masa berlaku Perjanjian;
- e. Jaminan pelaksanaan harus berupa garansi bank (bank guarantee) yang diterbitkan oleh bank umum nasional (tidak termasuk Bank Perkreditan Rakyat/BPR) atau Asuransi.
- f. Syarat jaminan pelaksanaan wajib dibuat dengan kondisi unconditional dan irrevocable, dan dapat dicairkan oleh Pemberi Kerja ketika Pelaksana Pekerjaan mengundurkan diri atau melakukan wanprestasi pada saat pelaksanaan pekerjaan.

Jaminan pelaksanaan yang dibuat tidak sesuai dengan ketentuan yang dimaksud dianggap merupakan pelanggaran, dan Pelaksana Pekerjaan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB IV KERANGKA ACUAN KERJA

4.1. Pendahuluan

Sistem informasi yang baik adalah sistem yang harus di pelihara secara berkesinambungan baik dari sisi teknis, bisnis proses, dan data agar dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan. Saat ini, PT Geo Dipa Energi menggunakan SAP sebagai basis sistem informasi perusahaan, terutama dalam modul Finance (FI), Controlling (CO), Project System (PS), Material Management (MM) dan Plant Maintenance (PM) dengan total license sebanyak 73 user license. SAP Enterprise Support adalah layanan pemeliharaan yang diberikan oleh SAP sebagai principal untuk pengguna license SAP.

4.2. Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dari pengadaan SAP Enterprise Support / Annual Technical Support adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan semua fasilitas yang terdapat dalam program SAP Enterprise Support.
- b. Mengoptimalkan pemakaian sistem SAP dalam operasional perusahaan.
- c. Memenuhi kewajiban sebagai pengguna license SAP yang harus secara berkesinambungan mengikuti program maintenance dari SAP sebagai *principal*.

4.3. Lingkup Pekerjaan

Lingkup pekerjaan pengadaan SAP Enterprise Support / Annual Technical Support adalah untuk 73 lisensi, terdiri dari :

- a. 1 SAP Developer User
- b. 68 SAP Professional User
- c. 4 SAP Limited Professional User

4.4. Spesifikasi SAP Enterprise Support / Annual Technical Support

- a. Sesuai dengan dokumen pada <http://service.sap.com> mengenai SAP Enterprise Support; Scope Description for Direct SAP Customers, versi 09/12/2010 :

Scope of SAP Enterprise Support

SAP Enterprise Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Enterprise Support Solutions shall mean all software licensed by Customer under the respective SAP software license agreement and covered by the SAP Enterprise Support agreement.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.

Lingkup SAP Enterprise Support

SAP Enterprise Support saat ini meliputi:

Perbaikan dan Inovasi secara Terus-Menerus

- Perangkat lunak keluaran terbaru dari *Enterprise Support Solutions* berlisensi, serta alat dan prosedur untuk *upgrade*.
- *Enterprise Support Solutions* berarti semua perangkat lunak berlisensi oleh Pelanggan berdasarkan perjanjian lisensi perangkat lunak SAP dan tertuang dalam perjanjian *SAP Enterprise Support*.
- *Support packages – correction packages* untuk mengurangi upaya menerapkan koreksi tunggal. *Support packages* juga dapat berisi koreksi untuk menyelaraskan fungsi yang ada dengan persyaratan hukum dan kebutuhan regulasi.

- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases.
- Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- SAP provides Customer with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects:
 - ✓ To assist Customer in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Customer's business process requirements.
 - ✓ To give Customer guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components.
 - ✓ Currently, content and session schedules are stated at <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Customer access to guided self services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping Customer to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.
- Configuration guidelines and content for Enterprise Support Solutions are usually shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Untuk rilis aplikasi inti dari *SAP Business Suite 7* (dimulai dengan *SAP ERP 6.0* dan dengan rilis *SAP CRM 7.0*, *SAP SCM 7.0*, *SAP SRM 7.0* dan *SAP PLM 7.0* yang diterbitkan pada tahun 2008), SAP dapat memberikan peningkatan fungsi dan/atau inovasi melalui *enhancement packages* atau dengan cara lain yang tersedia. Selama pemeliharaan utama untuk rilis aplikasi inti SAP, praktek SAP saat ini adalah untuk menyediakan satu paket *enhancement package* atau *update* lainnya per tahun kalender.
- *Update* teknologi untuk mendukung sistem operasi dan database pihak ketiga.
- Tersedia *ABAP source code* untuk aplikasi perangkat lunak SAP dan modul fungsi tambahan yang dirilis dan didukung.
- Perangkat lunak *change management*, seperti perubahan pengaturan konfigurasi atau *Enterprise Support Solutions upgrade*, didukung misalnya dengan konten dan materi informasi, alat untuk *client copy* dan *entity copy*, dan alat untuk membandingkan kustomisasi.
- SAP menyediakan pelanggan sampai dengan lima hari layanan dukungan jarak jauh per tahun kalender dari *SAP solution architects*:
 - ✓ Untuk membantu pelanggan dalam mengevaluasi kemampuan inovasi dari *enhancement package* SAP terbaru dan bagaimana hal itu bisa digunakan untuk kebutuhan proses bisnis Pelanggan.
 - ✓ Untuk memberikan bimbingan kepada Pelanggan dalam bentuk sesi *transfer knowledge, wighted one day*, untuk perangkat lunak/aplikasi SAP yang sudah ditentukan atau komponen *Global Support Backbone*.
 - ✓ Saat ini, konten dan sesi jadwal terdapat pada <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Penjadwalan, ketersediaan dan metodologi penyampaian adalah kebijakan dari SAP.
- SAP memberikan akses pelanggan ke layanan *self service* sebagai bagian dari *SAP Solution Manager Enterprise Edition*, membantu pelanggan untuk mengoptimalkan manajemen solusi teknis dari *Enterprise Support Solutions* yang telah dipilih.
- Pedoman konfigurasi dan konten untuk *Enterprise Support Solutions* biasanya dikirimkan melalui *SAP Solution Manager Enterprise Edition*.

- Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for SAP Software.
- SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support Solutions.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition, the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for the Enterprise Support Solutions.
- *Best Practice* untuk SAP System Administration dan SAP Solution Operation untuk SAP Software.
- Konfigurasi SAP dan konten operasi didukung sebagai bagian integral dari *Enterprise Support Solutions*.
- Konten, alat dan deskripsi proses untuk SAP Application Lifecycle Management adalah bagian dari SAP Solution Manager Enterprise Edition, *Enterprise Support Solutions* dan/atau Dokumentasi yang berlaku untuk *Enterprise Support Solutions*.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Customer custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Customer's core business process steps. Customer is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

SAP Software Solution shall mean a group of one or multiple production systems running Customer Solutions and focusing on a specific functional aspect of customer's business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027). Customer Solution shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by customer from third parties provided such third party software is operated in conjunction with Enterprise Support Solutions.

- Modification Justification: Based on Customer's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Customer's requirements (for details see the information sheet "Modification Justification
- Modification Justification: Berdasarkan ketentuan Pelanggan SAP yang memerlukan dokumentasi dari lingkup dan desain dari sebuah modifikasi kustom yang direncanakan atau yang telah ada di SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP mengidentifikasi fungsi standar dari Enterprise Support Solutions yang dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan (untuk rincian lihat informasi

Lanjutan Dukungan untuk Enhancement Packages dan SAP Software Update lainnya

SAP menawarkan pemeriksaan *remote* khusus yang disampaikan oleh para ahli solusi SAP untuk menganalisis modifikasi yang direncanakan atau yang sudah ada dan mengidentifikasi kemungkinan konflik antara *Customer custom code* dan *Enhancement Packages* dan *Enterprise Support Solutions update* lainnya. Setiap pemeriksaan dilakukan untuk satu modifikasi tertentu di salah satu langkah proses bisnis inti Pelanggan. Pelanggan berhak untuk menerima dua layanan dari salah satu kategori berikut per tahun kalender per *SAP Software Solution*.

SAP Software Solution berarti suatu kelompok dari satu atau banyak sistem produksi yang menjalankan Customer Solutions dan memfokuskan pada aspek fungsional spesifik dan bisnis pelanggan. Rincian dan contoh dapat ditemukan di SAP Service Marketplace (sebagaimana dirinci dalam SAP Note 1324027 atau SAP Note di masa depan yang menggantikan SAP Note 1324027). Customer Solution berarti Enterprise Support Solutions dan perangkat lunak lainnya berlisensi oleh pelanggan dari pihak ketiga yang disediakan seperti perangkat lunak pihak ketiga yang dioperasikan bersama dengan *Enterprise Support Solutions*.

Check" and Solution Documentation for Custom Development).

- Custom Code Maintainability: Based on Customer's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see the information sheet "Custom Code Maintainability Check" and Solution Documentation for Custom Development).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that customers can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, customer questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition - as described in Section 1.4

Mission Critical Support

- Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 1.1.1).
- SAP Support Advisory Center - as described in Section 1.2.
- Continuous Quality Checks - as described in Section 1.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with Section 1.1 below.

lembar "*Modification Justification Check*" dan *Solution Documentation* untuk *Custom Development*).

- Custom Code Maintainability: Berdasarkan ketentuan Pelanggan SAP yang memerlukan dokumentasi dari lingkup dan desain dari sebuah modifikasi kustom yang direncanakan atau yang telah ada di SA: Solution Manager Enterprise Edition, SAP mengidentifikasi manakah *user* keluar dan layanan yang hanya akan tersedia untuk memisahkan *custom code* dari *SAP code* (untuk rincian lihat lembar informasi "*Custom Code Maintainability Check*" dan *Solution Documentation* untuk *Custom Development*).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – pengetahuan database SAP dan *extranet* SAP untuk transfer pengetahuan yang mana SAP membuat tersedianya konten dan layanan hanya kepada pelanggan dan mitra SAP.
- SAP Note pada SAP Service Marketplace mengenai *malfunction* perangkat lunak dokumen dan konten informasi mengenai cara untuk memperbaiki, menghindari dan melewati kesalahan. SAP Note mungkin berisi koreksi coding bahwa pelanggan dapat mengimplementasikan ke dalam sistem SAP. SAP Notes juga mendokumentasikan isu-isu terkait, pertanyaan pelanggan, dan solusi direkomendasikan (misalnya pengaturan kustomisasi).
- SAP Note Assistant – sebuah alat untuk menginstal koreksi dan penambahan secara spesifik ke dalam komponen SAP.
- SAP *Solution Manager Enterprise Edition* - seperti yang dijelaskan dalam Bagian 1.4

Mission Critical Support

- Penanganan pesan Global oleh SAP untuk masalah yang terkait dengan *Enterprise Support Solutions*, termasuk *Service Level Agreement* untuk *Initial Reaction Time* dan *Corrective Action* (Untuk informasi lebih lanjut lihat Bagian 1.1.1).
- SAP *Support Advisory Center* - seperti yang dijelaskan dalam Bagian 1.2.
- *Continuous Quality Checks* - seperti yang dijelaskan dalam Bagian 1.3.

- Root Cause Analysis for Custom Code: For Customer custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Message Handling process and Service Level Agreements stated in Section 1.1.1, Section 1.1.2 and Section 1.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high" messages. If the Customer custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see Solution Documentation for Custom Development), SAP may provide guidance to assist Customer in issue resolution.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Customer's testing activities with functionalities that currently include:
 - ✓ Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - ✓ Quality Management for management of "Quality-Gates"
 - ✓ SAP-provided tools for automatic testing
 - ✓ SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see SAP Solution Manager: End-to-End Integration Testing).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard

- Global 24x7 *root-cause analysis* dan prosedur eskalasi sesuai dengan Bagian 1.1 di bawah ini.
- *Root Cause Analysis* untuk *Custom Code*: Untuk *Customer custom code* dibangun dengan *SAP development workbench*, SAP menyediakan *mission-critical* mendukung *root-cause analysis*, sesuai dengan proses *Global Message Handling* dan *Service Level Agreements* dinyatakan dalam Bagian 1.1.1, Bagian 1.1.2 dan Bagian 1.1.3, berlaku untuk pesan prioritas "sangat tinggi" dan prioritas "tinggi". Jika *customer custom code* didokumentasikan sesuai dengan *SAP then-current standar* (selengkapnya lihat *Solution Documentation* untuk *Custom Development*), SAP dapat memberikan panduan untuk membantu Pelanggan dalam resolusi masalah.

Komponen Lainnya, Metodologi, Konten dan Partisipasi Komunitas

- Memantau komponen dan agen untuk sistem untuk memantau ketersediaan sumber daya dan mengumpulkan status informasi system dari Enterprise Support Solutions (misalnya SAP EarlyWatch Alert).
- *Template* uji pra-konfigurasi dan uji kasus biasanya disampaikan melalui *SAP Solution Manager Enterprise Edition*. Selain *SAP Solution Manager Enterprise Edition* membantu aktivitas pengujian oleh Pelanggan dengan fungsi yang saat ini meliputi:
 - ✓ Uji administrasi untuk Enterprise Support Solutions dengan menggunakan fungsi yang disediakan sebagai bagian dari *SAP Solution Manager Enterprise Edition*
 - ✓ Quality Management untuk manajemen "*Quality-Gates*"
 - ✓ SAP menyediakan alat untuk pengujian otomatis
 - ✓ SAP menyediakan alat untuk membantu dengan mengoptimalkan lingkup uji regresi. Alat tersebut mendukung identifikasi proses bisnis yang dipengaruhi oleh sebuah perencanaan perubahan *SAP Software Solutions* dan membuat rekomendasi untuk ruang lingkup uji dan juga menghasilkan rencana uji (selengkapnya lihat *SAP Solution Manager: End-to-End Integration Testing*).

- procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via the SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
 - ✓ End-to-End Solution Operations: Assists Customer with the optimization of the end-to-end operations of Customer's SAP Software Solution.
 - ✓ Run SAP Methodology: Assists Customer with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solutionFor more information on the Run SAP methodology, refer to <http://service.sap.com/runsap>.
 - Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

1.1. Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA)

When Customer reports malfunctions, SAP supports Customer by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Customer may send an error message at any time. All persons involved in the message solving process can access the status of the message at any time. For further details on definition of message priorities see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Customer may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Customer provide remote access as specified in

- Konten dan tambahan alat yang dirancang untuk membantu meningkatkan efisiensi, yang mungkin termasuk metodologi implementasi dan prosedur standar, sebuah *Implementation Guide* (IMG) dan set *Business Configuration* (SM).
- Akses ke pedoman melalui *SAP Service Marketplace*, yang mungkin mencakup implementasi dan proses operasi dan konten yang dirancang untuk membantu mengurangi biaya dan risiko. Konten tersebut saat ini meliputi:
 - ✓ End-to-End Solution Operations: Membantu Pelanggan dengan optimalisasi operasi end-to-end dari *SAP Software Solution* milik Pelanggan.
 - ✓ Run SAP Methodology: Membantu Pelanggan dengan manajemen aplikasi, operasi proses bisnis, dan administrasi dari *platform* teknologi SAP NetWeaver®, dan saat ini meliputi:
 - SAP standar untuk operasi solusi
 - *Road map* dari Run SAP untuk melaksanakan solusi operasi end-to-end
 - Tools, termasuk aplikasi solusi manajemen SAP Solution Manager Enterprise EditionUntuk informasi lebih lanjut tentang metodologi Run SAP, lihat <http://service.sap.com/runsap>.
- Partisipasi dalam pelanggan dan komunitas mitra SAP (melalui SAP Service Marketplace), yang menyediakan informasi tentang *best business practices*, penawaran layanan, dll

1.1. Global Message Handling dan Service Level Agreement (SLA)

Ketika Pelanggan melaporan *malfunctions*, SAP mendukung Pelanggan dengan menyediakan informasi mengenai cara untuk memperbaiki, menghindari atau melalui kesalahan. Saluran utama untuk dukungan tersebut akan menjadi infrastruktur pendukung yang disediakan oleh SAP. Pelanggan dapat mengirim sebuah pesan kesalahan setiap saat. Semua orang yang terlibat dalam proses pemecahan pesan dapat mengakses status pesan setiap saat. Untuk rincian lebih lanjut tentang definisi prioritas pesan lihat SAP Note 67739.

Dalam kasus yang luar biasa, Pelanggan juga dapat menghubungi SAP melalui telepon.

the applicable SAP Enterprise Support agreement.

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Customer support messages that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of the SAP Enterprise Support agreement. As used herein, "Calendar Quarter" is the three month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

1.1.1. SLA for Initial Response Times

a. Priority 1 Support Messages ("Very High")

SAP shall respond to Priority 1 support messages within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support messages. A message is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the production system, or Top-Issues.

b. Priority 2 Support Messages ("High")

SAP shall respond to Priority 2 support messages within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's local office time of such Priority 2 support messages. A message is assigned Priority 2 if normal business transactions in a production system are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

1.1.2. SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Support Messages

Untuk kontak tersebut (dan ditentukan lain) SAP membutuhkan Pelanggan yang menyediakan akses remote seperti yang ditentukan dalam perjanjian SAP Enterprise yang berlaku.

Service Level Agreement berikut ("SLA" atau "SLA-SLA") berlaku untuk semua dukungan pesan pelanggan bahwa SAP menerima sebagai Prioritas 1 atau 2 dan yang memenuhi persyaratan yang ditentukan di sini. SLA tersebut harus dimulai pada triwulan penuh pertama kalender setelah tanggal efektif dari perjanjian SAP *Enterprise Support*. Seperti digunakan disini, "Triwulan Kalender" adalah periode tiga bulan yang berakhir pada tanggal 31 Maret, 30 Juni, 30 September dan 31 Desember masing-masing dari setiap tahun kalender tertentu.

1.1.1. SLA untuk Times Respon awal

a. Prioritas 1 Pesan Dukungan ("Sangat Tinggi")

SAP harus menanggapi Prioritas 1 pesan dukungan dalam satu (1) jam penerimaan SAP (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu) dari pesan dukungan Prioritas 1 tersebut. Sebuah pesan dinyatakan Prioritas 1 jika masalah memiliki konsekuensi yang sangat serius untuk transaksi bisnis normal dan mendesak, pekerjaan bisnis kritis yang tidak dapat dilakukan. Hal ini umumnya disebabkan oleh keadaan berikut: *complete system outage*, *malfunctions* dari pusat fungsi SAP di sistem produksi, atau Top-Issues.

b. Prioritas 2 Pesan Dukungan ("Tinggi")

SAP harus menanggapi Prioritas 2 pesan dukungan dalam empat (4) jam penerimaan SAP selama waktu kantor lokal SAP dari pesan dukungan Prioritas 2 tersebut. Sebuah pesan dinyatakan Prioritas 2 jika transaksi bisnis normal dalam sistem produksi sangat terpengaruh dan tugas yang diperlukan tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak bisa beroperasi dalam sistem SAP yang diperlukan untuk melakukan transaksi dan/atau tugas.

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Customer's Priority 1 support message within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support message ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Customer as a Corrective Action, such action plan shall include:

- Status of the resolution process;
- Planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
- Required Customer actions to support the resolution process;
- To the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
- Date and time for next status update from SAP.

Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the message is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the message is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas

- The status Customer Action means the support message was handed over to Customer; and
- The status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the message.

1.1.3. Prerequisites and Exclusions

Prerequisites

1.1.2. SLA untuk Corrective Action Response Time untuk Prioritas 1 Pesan Dukungan

SAP akan memberikan sebuah solusi, bekerja di sekitar atau rencana aksi untuk resolusi ("Corrective Action") dari Prioritas 1 pesan dukungan Pelanggan dalam waktu empat (4) jam penerimaan SAP (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu) dari Prioritas 1 pesan dukungan tersebut ("SLA untuk Corrective Action"). Dalam hal sebuah rencana aksi disampaikan kepada Pelanggan sebagai Corrective Action, rencana tindakan tersebut meliputi:

- Status dari proses resolusi;
- Langkah selanjutnya yang direncanakan, termasuk tanggung jawab sumber daya;
- Diperlukannya tindakan Pelanggan untuk mendukung proses resolusi;
- Untuk kemungkinan itu, tanggal sejauh mungkin direncanakan untuk tindakan SAP, dan
- Tanggal dan waktu untuk *status updates* berikutnya dari SAP.

Update status berikutnya harus mencakup ringkasan dari tindakan yang dilakukan sejauh ini; langkah berikutnya yang direncanakan; dan tanggal dan waktu untuk *status updates* berikutnya.

SLA untuk Corrective Action hanya merujuk ke bagian dari waktu proses saat pesan sedang diproses di SAP ("Processing Time"). Processing Time tidak termasuk waktu saat pesan berada pada status "Customer Action" atau "SAP Proposed Solution", sedangkan

- Status Customer Action berarti pesan dukungan yang diserahkan kepada Pelanggan; dan
- Status SAP Proposed Solution berarti SAP telah menyediakan sebuah Corrective Action seperti yang diuraikan di sini.

SLA untuk Corrective Action dianggap dipenuhi jika dalam waktu empat (4) jam dari waktu pemrosesan: SAP mengusulkan sebuah solusi, sebuah *workaround* atau sebuah rencana tindakan, atau jika Pelanggan menyetujui untuk mengurangi tingkat prioritas pesan.

The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for support messages:

- In all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 1, support messages are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment";
- Support messages are submitted by Customer in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current support message processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported error;
- Support messages are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 support messages, the following additional prerequisites must be fulfilled by Customer:

- The issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
- Customer makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 message consistent with Customer's obligations under the applicable SAP Enterprise Support agreement; and
- A Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

Exclusions

For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 messages are excluded from the SLAs:

1.1.3. Prasyarat dan Pengecualian

Prasyarat

SLA hanya berlaku bila prasyarat berikut dipenuhi untuk pesan dukungan:

- Dalam semua kasus, kecuali untuk Root Cause Analysis untuk Custom Code dalam Bagian 1, pesan dukungan terkait dengan rilis Enterprise Support Solutions yang diklasifikasikan oleh SAP dengan status pengiriman "pengiriman terbatas";
- Pesan dukungan telah dikirim oleh Pelanggan dalam bahasa Inggris melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition sesuai dengan pemrosesan pesan dukungan SAP *then-current* prosedur log-in yang rinci kontennya relevan dengan yang diperlukan (seperti yang ditentukan dalam SAP Note 16018 atau SAP Note di masa depan yang menggantikan SAP Note 16018) untuk SAP yang mengambil tindakan terhadap kesalahan yang dilaporkan;
- Pesan Dukungan terkait dengan rilis produk Enterprise Support Solutions yang jatuh ke dalam Mainstream Maintenance atau Extended Maintenance.

Untuk pesan dukungan Prioritas 1, prasyarat tambahan berikut harus dipenuhi oleh Pelanggan:

- Isu dan dampak bisnis yang akan dijelaskan secara rinci cukup untuk memungkinkan SAP untuk menilai masalah ini;
- Pelanggan membuat tersedia untuk komunikasi dengan SAP, dua puluh empat (24) jam sehari, tujuh (7) hari seminggu, orang yang kontak berbahasa Inggris dengan pelatihan dan pengetahuan yang cukup untuk membantu dalam resolusi dari Prioritas 1 pesan konsisten dengan kewajiban Pelanggan berdasarkan perjanjian SAP Enterprise Support yang berlaku, dan
- *Contact Person* Konsumen disediakan untuk membuka koneksi remote ke sistem dan diperlukan untuk memberikan log-on data ke SAP.

Pengecualian

- Support messages regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench;
- Support messages regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications is expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP;
- The root cause behind the support message is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the support message is ascribed to a consulting request.

1.1.4. Service Level Credit

For the Service Level Credit please refer to your SAP Enterprise Support agreement.

1.2. SAP Support Advisory Center

For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks:

- Remote support for Top-Issues - the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification;
- Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Customer's IT, including scheduling and delivery coordination;
- Provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year;
- Remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Customer; and
- Providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 1.3 below), an action plan and/or

Untuk SAP Enterprise Support khususnya jenis berikut Prioritas 1 pesan dikecualikan dari SLA:

- Pesan dukungan mengenai rilis, versi dan/atau fungsi Enterprise Support Solutions dikembangkan secara khusus untuk pelanggan (termasuk tidak terbatas pada yang dikembangkan oleh SAP Custom Development dan/atau anak perusahaan SAP) kecuali untuk *custom code* yang dibangun dengan SAP *development workbench*.
- Pesan Dukungan mengenai versi negara yang bukan bagian dari Enterprise Support Solutions dan bukan yang diwujudkan sebagai *partner add-ons, enhancement*, atau modifikasi yang secara tegas dikecualikan bahkan jika versi negara ini diciptakan oleh SAP atau afiliasi dari SAP;
- *Root cause* di balik pesan dukungan bukan merupakan suatu *malfunction*, tetapi sebuah fungsionalitas yang hilang ("*development request*") atau pesan dukungan dianggap berasal dari permintaan konsultasi.

1.1.4. Service Level Credit

Untuk Service Level Credit silahkan lihat perjanjian SAP Enterprise Support.

1.2. SAP Support Advisory Center

Untuk Prioritas 1 dan Top-Issues terkait langsung dengan Enterprise Support Solutions, SAP akan menyediakan sebuah unit global dalam organisasi pendukung SAP untuk mendukung misi kritis berkaitan permintaan ("Support Advisory Center"). Support Advisory Center akan melakukan dukungan misi kritis sebagai berikut:

- Remote dukungan untuk Top-Issues – Support Advisory Center akan bertindak sebagai tingkat eskalasi tambahan, memungkinkan 24x7 *root cause analysis* untuk identifikasi masalah;
- Continuous Quality Check perencanaan pengiriman layanan yang bekerja sama dengan IT Pelanggan, termasuk penjadwalan dan koordinasi pengiriman;
- Menyediakan satu layanan SAP Enterprise Support berdasarkan permintaan per tahun kalender;

written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Customer's Contact Person (as defined below) and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Customer's Contact Person or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

1.3. SAP Continuous Quality Check

In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as go live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote service sessions. SAP may deliver further CQCs in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Customer and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Customer, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Customer with an action plan and/or written recommendations.

- sertifikasi *remote* utama dari SAP Customer Center of Expertise jika diminta oleh Pelanggan, dan
- Memberikan bimbingan dalam kasus di mana Continuous Quality Checks (sebagaimana didefinisikan dalam Bagian 1.3 di bawah), sebuah rencana tindakan dan/atau rekomendasi tertulis dari SAP menunjukkan status kritis (misalnya laporan CQC merah) dari Enterprise Support Solutions.

Sebagai persiapan untuk pengiriman Continuous Quality Check melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition, Contact Person Pelanggan (sebagaimana didefinisikan di bawah) dan SAP harus bersama-sama melakukan satu layanan pengaturan wajib ("Initial Assessment") untuk Enterprise Support Solutions. Initial Assessment harus didasarkan pada standar SAP dan dokumentasi.

Penunjukan SAP Support Advisory Center akan berbahasa Inggris dan tersedia untuk Contact Person Pelanggan atau wakil yang ditunjuk dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu untuk permintaan dukungan misi kritis terkait. Ketersediaan *dial-in number* lokal atau global ditunjukkan dalam SAP Note 560499.

Support Advisory Center hanya bertanggung jawab untuk dukungan misi kritis yang disebutkan di atas terkait sejauh tugas-tugas ini berkaitan langsung dengan masalah atau eskalasi tentang Enterprise Support Solutions.

1.3. SAP Continuous Quality Check

Dalam hal situasi kritis terkait dengan SAP Software Solution (seperti Go-Live, upgrade, migrasi atau Top Issues), SAP akan memberikan setidaknya satu Continuous Quality Check ("Continuous Quality Check" atau "CQC") per tahun kalender untuk setiap SAP Software Solution.

CQC dapat terdiri dari satu atau lebih sesi manual atau otomatis layanan remote. SAP dapat memberikan CQCs lebih lanjut dalam kasus di mana peringatan penting dilaporkan oleh SAP EarlyWatch Alert atau dalam kasus-kasus dimana Pelanggan dan SAP Advisory Center sepakat bahwa layanan tersebut

Customer acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Customer agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQCs hereunder.

Customer acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Customer fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Customer.

1.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support

SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided under the SAP Enterprise Support agreement) shall be subject to the respective SAP software license agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support:

- Delivery of SAP Enterprise Support and support services for Customer Solutions including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions;
- Application lifecycle management for Customer Solutions and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Customer from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with Enterprise Support Solutions and are required to complete the Customer's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Additional Supported Assets").
- Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

dibutuhkan untuk menangani penerbitan Top-Rincian, seperti dengan tepat jenis dan prioritas dari CQC dan tugas-tugas SAP dan tugas kerja sama Pelanggan, harus disepakati bersama antara para pihak. Pada akhir CQC, SAP akan menyediakan pelanggan dengan rencana aksi dan / atau rekomendasi tertulis.

Pelanggan mengakui bahwa semua atau bagian dari sesi CQC dapat disampaikan oleh SAP dan / atau bersertifikat SAP mitra bertindak sebagai subkontraktor SAP dan berdasarkan standar CQC SAP dan metodologi. Pelanggan setuju untuk menyediakan sumber daya yang tepat, termasuk namun tidak terbatas pada peralatan, data, informasi, dan personil yang tepat dan koperasi, untuk memudahkan pengiriman di bawah ini CQCs.

Pelanggan mengakui bahwa SAP membatasi CQC penjadwalan ulang untuk maksimal tiga kali per tahun. Penjadwalan ulang harus dilakukan sedikitnya 5 hari kerja sebelum tanggal pengiriman yang direncanakan. Jika Pelanggan gagal untuk mengikuti panduan ini, SAP tidak wajib untuk memberikan CQC tahunan kepada Pelanggan.

1.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition dibawah SAP Enterprise Support

SAP Solution Manager Enterprise Edition (dan penerus SAP Solution Manager Enterprise Edition disediakan di bawah perjanjian SAP Enterprise Support) harus tunduk pada perjanjian lisensi perangkat lunak SAP masing-masing dan hanya untuk kepentingan berikut di bawah SAP Enterprise Support:

- Pengiriman SAP Enterprise Support dan layanan dukungan untuk Customer Solutions termasuk pengiriman dan pemasangan perangkat lunak dan pemeliharaan teknologi untuk Enterprise Support Solutions;
- Aplikasi *lifecycle management* untuk Customer Solutions dan untuk setiap komponen perangkat lunak lain dan *IT asset* berlisensi atau diperoleh oleh pelanggan dari pihak ketiga yang disediakan perangkat lunak pihak ketiga tersebut, komponen perangkat lunak dan aset TI dioperasikan bersama dengan Enterprise Support Solutions dan diperlukan untuk menyelesaikan bisnis pelanggan proses yang didokumentasikan dalam dokumentasi solusi dalam SAP Solution

- ✓ Implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- ✓ Incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- ✓ Administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Customer as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined in this section, Customer does not require a separate Package license to SAP CRM. Customer must hold appropriate Named User licenses to use SAP Solution Manager.

SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Customer shall not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for:

- CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in this section
- SAP NetWeaver usage types other than those stated above
- Application life-cycle management and in particular incident management (service desk) except for Customer Solutions and Additional Supported Assets
- Non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.

SAP - in its sole discretion - may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://service.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of the SAP

Manager Enterprise Edition ("Additional Supported Assets").

- Aplikasi *lifecycle management* tersebut dibatasi hanya untuk tujuan berikut:
 - ✓ Implementasi, konfigurasi, pengujian, operasi perbaikan, terus menerus dan diagnostik
 - ✓ *Incident management (service desk)*, manajemen masalah dan manajemen perubahan permintaan sebagai diaktifkan menggunakan teknologi SAP CRM terintegrasi dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - ✓ Administrasi, pemantauan, pelaporan dan intelijen bisnis sebagai diaktifkan menggunakan SAP NetWeaver teknologi terintegrasi dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business Intelligence juga dapat dilakukan asalkan sesuai perangkat lunak SAP BI berlisensi oleh Pelanggan sebagai bagian dari Enterprise Support Solutions.

Untuk aplikasi *lifecycle management* seperti diuraikan dalam bagian ini, Pelanggan tidak memerlukan lisensi Paket terpisah untuk SAP CRM. Pelanggan harus memegang lisensi Named User menggunakan SAP Solution Manager.

SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak boleh digunakan untuk tujuan selain yang disebutkan di atas. Tanpa membatasi pembatasan di atas, Pelanggan tidak akan menggunakan SAP Solution Manager Enterprise Edition untuk:

- Skenario CRM seperti rencana layanan, kontrak, manajemen pelayanan konfirmasi, kecuali sebagai skenario CRM secara tegas dinyatakan dalam bagian ini
- Penggunaan jenis SAP NetWeaver selain yang disebutkan di atas
- Aplikasi *lifecycle management* dan dalam *incident management* tertentu (*service desk*) kecuali untuk Customer Solutions dan Additional Supported Assets
- Kemampuan layanan non-IT bersama, termasuk tanpa batasan HR, Finance, atau Procurement.

SAP - atas kebijakannya sendiri - dapat memperbarui dari waktu ke waktu pada SAP Service Marketplace dibawah <http://service.sap.com/solutionmanager> kasus penggunaan untuk SAP Solution Manager

Enterprise Support agreement and by Named Users licensed by Customer subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Customer's SAP-related support purposes in support of Customer's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Customer shall be entitled to allow any of its employees to use web self service in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of the SAP Enterprise Support agreement for the sole purpose of creating support tickets, requesting support ticket status and ticket confirmation directly related to the Customer Solutions and Additional Supported Assets.

Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Customer as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Customer's internal business operations under and in accordance with the terms of the SAP Enterprise Support agreement.

b. Melakukan Preventive Maintenance.

Penyedia SAP Enterprise Support / Annual Technical Support harus melakukan layanan kunjungan secara rutin 1 (satu) kali per dwi bulan untuk melakukan pemeliharaan Performance System oleh SAP Basis berpengalaman untuk menjaga kinerja sistem SAP dalam kondisi baik. Adapaun kegiatan pemeliharaan akan meliputi :

- System Administration & Maintenance :
 - o CPU Utilization & Hardware Capacity
 - o Transaction Profile Report

Enterprise Edition di bawah SAP Enterprise Support.

SAP Solution Manager Enterprise Edition hanya dapat digunakan selama jangka waktu SAP Enterprise Support dan oleh lisensi Named Users oleh Pelanggan dengan tunduk pada hak lisensi untuk Perangkat Lunak dan eksklusif untuk SAP terkait Pelanggan tujuan dukungan dalam mendukung operasi internal Pelanggan bisnis. Hak untuk menggunakan SAP Solution Manager Enterprise Edition berkemampuan di bawah SAP Enterprise Support selain yang tercantum di atas tunduk pada perjanjian tertulis terpisah dengan SAP, bahkan jika kemampuan tersebut dapat diakses melalui atau yang berhubungan dengan SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Meskipun keterbatasan tersebut di atas pada Named Users, Pelanggan berhak untuk mengizinkan semua karyawannya untuk menggunakan layanan web *self service* pada SAP Solution Manager Enterprise Support selama jangka waktu perjanjian SAP Enterprise Support untuk tujuan tunggal untuk menciptakan tiket dukungan, meminta dukungan tiket status dan konfirmasi tiket berhubungan langsung dengan Customer Solutions dan Additional Supported Assets.

Penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak akan ditawarkan oleh Pelanggan sebagai layanan kepada pihak ketiga bahkan jika pihak ketiga tersebut memiliki lisensi Software SAP dan memiliki lisensi Named User, disediakan, pihak ketiga yang berwenang untuk mengakses Software SAP berdasarkan Perjanjian mungkin memiliki akses ke SAP Solution Manager Enterprise Edition hanya untuk SAP terkait tujuan dukungan dalam mendukung operasi internal Pelanggan bisnis di bawah dan sesuai dengan persyaratan dalam perjanjian SAP Enterprise Support.

- System Performance
- Critical File System
- OSS Connection

- Database Administration :
 - Database Maintenance
 - Database Performance

- c. Melakukan Corrective Maintenance.
Penyedia SAP Enterprise Support / Annual Technical Support harus memberikan layanan untuk menangani masalah operasional sistem SAP yang disebabkan karena adanya :
 - Bug program standar SAP
 - Sistem SAP shutdown
 - Kinerja Server SAP melemah secara dratis

- d. Memberikan Laporan Kesehatan Server SAP, Preventive Maintenance, dan Corrective Maintenance.
Penyedia SAP Enterprise Support / Annual Technical Support harus memberikan laporan tentang Kesehatan Server SAP, Preventive Maintenance, dan Corrective Maintenance pada setiap kuartal, agar PT Geo Dipa Energi dapat melakukan antisipasi kemungkinan yang lebih buruk yang bisa mengakibatkan terganggunya operasional sistem SAP.

4.5. Lingkup Area Lokasi Pekerjaan & Perijinan

Lingkup area lokasi pekerjaan meliputi PT Geo Dipa Energi Kantor Pusat, Gedung Aldevco Octagon, Jalan Jalan Warung Jati Barat No.75, Kalibata, Pancoran, Jakarta Selatan.

4.6. Syarat-Syarat Teknis

Pelaksana Pekerjaan harus menyerahkan pernyataan dari PT SAP Indonesia sebagai *principal* yang menerangkan Pelaksana Pekerjaan sebagai *SAP Partner* resmi yang ditunjuk khusus untuk PT Geo Dipa Energi.

4.7. Jangka Waktu Pembayaran dan Cara Pembayaran

Jangka waktu pelaksanaan SAP Enterprise Support adalah untuk periode tahun 2019 s.d. 2020 dan dapat diperpanjang atas kesepakatan para pihak. Pembayaran SAP Enterprise Support dilakukan dimuka untuk jangka waktu/periode tahun berjalan dan dibayarkan per tahun.

BAB V PENGESAHAN

Perubahan atau penambahan atas hal-hal yang belum tercakup dalam RKS ini akan dicantumkan dalam Berita Acara Penjelasan (*Aanwijzing*) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari RKS ini.

Jakarta, 14 Februari 2019

Disiapkan Oleh:
Panitia Pengadaan Barang dan Jasa

Deri Yuddiandri
Ketua

Disahkan Oleh,
Pejabat Berwenang

Aulijati Wachjudiningsih
Direktur Umum dan SDM

LAMPIRAN RKS

1. Surat Pengantar Penawaran (Administrasi & Teknis, Penawaran Harga)
2. Lampiran Rincian Penawaran Harga
3. Surat Pernyataan Tidak Dalam Pengawasan pengadilan
4. Surat Pernyataan Kebenaran Data
5. Pakta Integritas

1. Surat Penawaran

Pengantar Dokumen Adm & Teknis

[KOP SURAT]

Nomor : /xxx.xxx/xxx/xx/XXX

Kepada:

PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)

Gedung Aldevco Octagon Lt.2

Jl.Warung Jati Barat Raya No.75.

Jakarta Selatan, 12740

Perihal : Dokumen Penawaran Pengadaan **[Judul_Pengadaan]**

Dengan ini menyatakan:

1. Tunduk dan mentaati ketentuan pengadaan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Geo Dipa Energi (Persero) **No. SK.007/PST.00-GDE/II/2013**, tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa di Lingkungan PT Geo Dipa Energi (Persero) dan perubahannya serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Bersedia dan sanggup melaksanakan Pengadaan **[Judul_Pengadaan]** sesuai dengan Dokumen Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (RKS) **[No_RKS]** tanggal **[tgl_bln_thn]** dan Berita Acara Penjelasan RKS **[No_Berita Acara]** tanggal **[tgl_bln_thn]**.
3. Penawaran ini mengikat dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak **[tgl_bln_thn pemasukan penawaran]**

Terlampir kami sampaikan data kelengkapan dokumen penawaran.

Jakarta, **[tgl_bln_thn pemasukan penawaran]**

[materai]

.....

Pengantar Dokumen Penawaran Harga

[KOP SURAT]

Nomor : /xxx.xxx/xxx/xx/XXX

Kepada:

PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)
Gedung Aldevco Octagon Lt.2
Jl.Warung Jati Barat Raya No.75.
Jakarta Selatan, 12740

U.p. Pejabat Pengadaan

Perihal : Dokumen Penawaran Pengadaan [Judul_Pengadaan]

Dengan ini menyatakan:

1. Tunduk dan mentaati ketentuan pengadaan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Geo Dipa Energi (Persero) **No. SK.007/PST.00-GDE/II/2013**, tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa di Lingkungan PT Geo Dipa Energi (Persero) dan perubahannya serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Bersedia dan sanggup melaksanakan Pengadaan [Judul_Pengadaan] sesuai dengan Dokumen Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (RKS) [No_RKS] tanggal [tgl_bln_thn] dan Berita Acara Penjelasan RKS [No_Berita Acara] tanggal [tgl_bln_thn].
3. Nilai Penawaran adalah sebesar [Rp - Terbilang] atau sebesar [Rp - Terbilang] termasuk dengan PPN 10%. Rincian Penawaran Harga terlampir.
4. Penawaran ini mengikat dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak [tgl_bln_thn pemasukan penawaran]

Terlampir kami sampaikan data kelengkapan dokumen penawaran.

Jakarta, [tgl_bln_thn pemasukan penawaran]

[materai]

.....

2. Lampiran Rincian Penawaran Harga

No	Deskripsi	Qty	Unit	Harga Unit (Rp)	Total Harga (Rp)
1	SAP Enterprise Support/ ATS 2019	1	LS
2	SAP Enterprise Support/ ATS 2020	1	LS
				Sub Total (Rp)
				PPN 10%
				Grand Total (Rp)

3. Surat Pernyataan Tidak Dalam Pengawasan pengadilan

[KOP SURAT]

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bahwa Perusahaan kami tidak sedang dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, perijinan tidak sedang dihentikan/dicabut dan tidak sedang menjalani hukuman penjara.

Surat Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam Dokumen Pengadaan Administrasi dan Teknis Pengadaan.....[judul pengadaan]..... di PT Geo Dipa Energi (Persero).

Jakarta, [tanggal]

[materai]

Ttd

4. Surat Pernyataan Kebenaran Data

[KOP SURAT]

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data yang diberikan adalah benar dan sesuai dengan asllinya.

Surat Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam Dokumen Pengadaan Administrasi dan Teknis Pengadaan.....[judul pengadaan]..... di PT Geo Dipa Energi (Persero).

Jakarta , [tanggal]

[materai]

Ttd

5. **Pakta Integritas**

PAKTA INTEGRITAS

Kami,, sebagai Peserta Pengadaan Barang dan Jasa pada pengadaan, dengan ini menyatakan bahwa:

1. Selama proses pengadaan ini akan melaksanakan secara bersih, transparan, dan professional;
2. Pelaksanaan tahapan proses pengadaan barang dan jasa akan dilaksanakan dengan tunduk dan patuh terhadap Dokumen Pengadaan Barang dan Jasa, Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa yang berlaku dilingkungan PT Geo Dipa Energi (Persero) (Surat Keputusan Direksi No. **SK.007/PST.00-GDE/II/2013** beserta perubahannya), serta peraturan terkait lainnya yang berlaku;
3. Selama proses pengadaan ini tidak ada benturan kepentingan dan tidak akan melakukan praktek Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN).

Pernyataan ini kami sampaikan dengan sebenar-benarnya dan dengan demikian kami bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dari hal-hal yang kami nyatakan disini, demikian pula bersedia bertanggung jawab, baik secara perdata maupun pidana, apabila pernyataan ini tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Demikian pernyataan ini kami buat di atas materai dan berkekuatan hukum untuk digunakan sebagaimana mestinya.

.....
Peserta Pengadaan Barang dan Jasa

.....

[materai]

.....
(.....)