

A. Ruang Lingkup dan Spesifikasi Teknis Layanan *Managed Service*

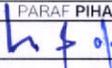
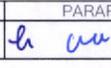
1. Ruang Lingkup Pekerjaan,

Layanan *Managed Services* PC Laptop yang bersifat *end-to-end* yang dimulai dari Jasa penyediaan perangkat keras dan atau perangkat lunak komputer jika dibutuhkan, Dukungan *support*, Jasa Pengelolaan dan Pemeliharaan, Monitoring serta layanan *After Sales*. dengan tujuan untuk mendapatkan nilai ekonomis, Kecepatan, secure dan compliance guna mendukung produktifitas kerja pegawai dalam rangka penerapan system kerja dari mana saja (*work from anywhere*), dengan penjabaran sebagai berikut :

A	Jasa Penyediaan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan Perangkat Keras meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Pengiriman perangkat ke lokasi Pengguna Layanan 1.2. Penyediaan perangkat Laptop / Personal Computer (PC) kepada Pengguna Layanan 1.3. Penyediaan backup perangkat jika terjadi kerusakan pada perangkat 1.4. Penyediaan sparepart perangkat jika terjadi kerusakan perangkat 1.5. Penarikan perangkat setelah habis masa layanan/ pakai. 1.6. Penyiapan Pengganti perangkat habis masa layanan/ pakai sesuai dengan permintaan dari pengguna layanan 2. Penyediaan Perangkat Lunak <ul style="list-style-type: none"> - <i>Software</i> yang wajib di sediakan PIHAK KEDUA (Operating Windows OS OEM) 3. Penyediaan Perangkat Keras <i>Upgrade (Add On)</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Upgrade (Add On) Hardware</i> harus mendapatkan rekomendasi/persetujuan dari Divisi STI.
B	Dukungan Support
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Initial setup perangkat ke lokasi Pengguna Layanan 2. Konfigurasi & registrasi <i>seat management client</i> di perangkat
C	Jasa Pengelolaan dan Pemeliharaan :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengiriman perangkat ke site Pengguna Layanan 2. Preventive Maintenance, melalui aplikasi <i>Managed Service</i> 3. Corective Maintanance 4. Merespon permintaan service yang masuk, baik dalam bentuk incident atau problem, 5. Analisa awal Technical Problem, 6. Remote Site Handling Problem, 7. Change/Update Configuration Management (optional by request), 8. Update Patched Software / aplikasi), 9. Penggantian perangkat rusak dengan perangkat back up. 10. Rekonsiliasi Kebutuhan (tagihan)
D	Monitoring Perangkat meliputi :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tracking administrasi perangkat di site Pengguna Layanan menggunakan Aplikasi Manage Service Layanan PC/Laptop. 2. Jangka waktu masa layanan. 3. Biaya Layanan.

2. Garansi Layanan

- a. Masa berlaku garansi pada perangkat dan layanan sesuai dengan masa layanan yang dihitung sejak Berita Acara Serah Terima Perangkat (BASTP) ditandatangani oleh **PARA PIHAK** terbit sesuai dengan Pasal 4 Ayat 2
- b. Hal – hal yang termasuk Layanan Garansi adalah :
 - LCD dalam keadaan bergaris atau kondisi gelap yang bukan diakibatkan dari kelalaian Pengguna Layanan.
 - *Keyboard* tidak berfungsi salah satu tombol atau tidak bisa digunakan sama sekali.
 - *Harddisk* tidak bisa terdeteksi atau tidak bisa baca file.
 - I/O port tidak berfungsi.
 - *Camera* layar tidak berfungsi dengan semestinya (blur/berbayang).
 - Kerusakan VGA Card,
 - Kerusakan Memory (RAM)
- c. Hal-hal yang tidak termasuk didalam garansi, Pengguna Layanan wajib membayar ganti kerugian sebesar biaya penggantian *sparepart* atau *unit* adalah
 1. Kerusakan perangkat akibat kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian Pengguna Layanan.
 2. Kehilangan perangkat.
 3. Jatuh yang di sengaja atau tidak di sengaja.
 4. Pencurian dan/atau perampokan
 5. Kecelakaan yang disengaja atau tidak di sengaja.
 6. Salah dalam penggunaan atau penyimpanan perangkat oleh pengguna.
 7. Tegangan arus listrik.
 8. Pecah/retak akibat tekanan.
 9. Terkena cairan.
 10. Tergores, berkarat, terkena noda, berjamur, atau kerusakan luar yang disebabkan penggunaan sehari-hari.
- d. Kejadian di luar kemampuan (kondisi KAHAR), ganti kerugian akan di tanggung oleh **PIHAK PERTAMA** : Kerusakan / kehilangan yang disebabkan oleh kejadian alam (banjir, gempa), dibuktikan dengan kronologis, evidence, keterangan dari pihak – pihak berwajib (RT, RW / Kepolisian)
- e. Pengembalian Layanan dan/atau Terminasi Dini, dikarenakan sebagai berikut :
 1. Pengguna Layanan/Pegawai Mutasi Jabatan:
 - a. Mutasi keluar holding.
 - b. Promosi jabatan ke jenjang jabatan Expert/Senior Export/Senior Specialist/Manajemen Menengah/Manajemen Atas/Manajemen Atas Khusus dengan spesifikasi Laptop eksisting di bawah spesifikasi Laptop yang berlaku saat ini
 2. Pengguna Layanan/Pegawai memasuki masa Pensiun Normal.
 3. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun Uzur;
 4. Pengguna Layanan/Pegawai Meninggal Dunia;
 5. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun Hilang;
 6. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun berhenti atas Permintaan Sendiri;
 7. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun Dini (PD);
 8. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun karena menjadi anggota Direksi Perseroan;
 9. Pengguna Layanan/Pegawai Pensiun karena menjadi anggota Partai Politik atau diberhentikan karena pelanggaran disiplin;
 10. Pengguna Layanan/Pegawai memasuki Masa Persiapan Pensiun (MPP);
 11. Pengguna Layanan/Pegawai cuti diluar tanggungan.

PARAF PIHAK PERTAMA	PARAF PIHAK KEDUA
	

- f. **PIHAK KEDUA** akan mengenakan biaya kehilangan perangkat layanan dengan rincian sebagaimana terlampir pada **Lampiran II**.

3. Prosedur Penggantian atau Perbaikan Perangkat adanya Insiden.

1. **PIHAK KEDUA** mendapatkan pengajuan penggantian atau perbaikan perangkat karena insiden dari **PIHAK PERTAMA** dengan didahului dengan permintaan dari Pengguna Layanan
2. Pengguna Layanan akan diminta untuk melengkapi surat permohonan dan atau dokumen-dokumen sebagaimana dipersyaratkan dan menyediakan informasi lainnya yang mungkin **PIHAK KEDUA** perlukan sebagai tambahan.
3. Pengguna Layanan harus mengisi dan mengembalikan dokumen yang diperlukan termasuk namun tidak terbatas pada formulir klaim, laporan polisi, tuntutan, pemberitahuan, dan dokumen lainnya yang **PIHAK KEDUA** minta kepada Pengguna Layanan untuk disediakan.
4. Formulir klaim dan dokumen pendukung harus dikembalikan kepada **PIHAK KEDUA** dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemberitahuan pertama atas klaim yang terjadi kepada **PIHAK KEDUA**.
5. **PIHAK KEDUA** dalam hal Insiden terjadi, Pelanggan berkewajiban untuk:
 - a. Menghindari upaya untuk memperbaiki sendiri perangkat
 - b. Menghindari penggunaan jasa perbaikan berdasarkan pilihan Pelanggan sendiri untuk memperbaiki perangkat
 - c. Melaporkan klaim kepada **PIHAK KEDUA** berkenaan dengan Kerusakan Yang Tidak Disengaja atau Masuknya Cairan sesuai dengan syarat dan ketentuan.

4. Deliverable

- a. Penyediaan Layanan Manage Service
 - Laporan kesesuaian hasil pemeriksaan keseluruhan layanan sesuai dengan spesifikasi dan kontrak
- b. Administrasi Layanan Manage Service
 - Kegiatan dan Laporan bulanan
 - Kegiatan dan Laporan health check dan kapasitas system sesuai dengan kebutuhan
 - Penanganan Insiden serta laporan bulanan terhadap incident yang terjadi

5. Spesifikasi Layanan Minimum

a. Layanan Managed Service Laptop

Spesifikasi Produk PIHAK KEDUA	Laptop	
	Single Spec	Single Spec Plus
Operating System	Windows 11 Pro	Windows 11 Pro
Mikroprosesor	Min i7 /R7	Min i7 /R7
Memori	Min 16 GB	Min 16 GB
Storage	Min 512 GB SSD	Min 512 GB SSD
Optical Drive	n/a	n/a
Display Card	Integrated	Integrated
Ethernet on Board	No	No
Monitor	Minimal 13.3" , no touchscreen	Minimal 13.3" , touchscreen
Wifi	Yes	Yes

Spesifikasi Produk PIHAK KEDUA	Laptop	
	Single Spec	Single Spec Plus
Interface	USB, USB C, HDMI	USB, USB C, HDMI
Mouse	Embedded	Embedded
Keyboard	Embedded	Embedded
Opsi Warranty	3 Years	3 Years

b. Spesifikasi Layanan PC / Laptop Khusus

1. Spesifikasi Layanan PC Khusus

PC Premium : i7, RAM 16Gb, minimal SSD 512Gb, VGA Card 2Gb, minimal 18,5 inch, garansi 3 (tiga) tahun.

2. Spesifikasi Layanan Laptop Khusus

Laptop DesGraph : i7, RAM 16Gb, SSD 1TB, *No Touch Screen*, VGA Card 4Gb, minimal 14 inch, 3 (tiga) tahun.

3. Jangka waktu penyediaan Layanan Layanan PC / Laptop Khusus mengikuti kemampuan dari PIHAK KEDUA.

7. Basic Communication

A. Contact Person

Untuk kelancaran pelaksanaan Perjanjian Pelaksanaan ini, **PARA PIHAK** akan menunjuk masing-masing wakil yang berfungsi sebagai *Contact Person* untuk masing-masing kegiatan pelaksanaan pekerjaan sebagai berikut :

No	Nama Pihak	Deskripsi
1	PIHAK PERTAMA	DIVISI UMUM DAN ASET PROPERTI PT PLN (Persero) Kantor Pusat Email : kamalludin@pln.co.id
2	Pengguna Layanan	Seluruh pegawai dan tenaga administrasi PT PLN (Persero) Kantor Pusat Email : email korporat
3	Service Desk	Divisi STI (Pengelolaan support layanan TI) Email : serviceDesk@pln.co.id
4	Bidang Customer Loyalty / Customer Support	LAYANAN PELANGGAN PIHAK KEDUA Email : cs@iconpln.co.id
5	Bidang Penjualan PIHAK KEDUA: PENJUALAN PLN - KONEKTIVITAS DAN INFRASTRUKTUR	PENJUALAN PIHAK KEDUA Email : kpk.nonaplikasi@iconpln.co.id
6	Bidang Manage Service PC Laptop: - Sub Bidang Delivery Services - Sub Bidang Service Support	Penyediaan layanan dan Operasional Manage Service PC Laptop PIHAK KEDUA Email : delivery.mspcl@iconpln.co.id eos.msit@iconpln.co.id Whatsapp : 0811-8403-123

B. Alur Permintaan Layanan dan *Basic Communication*

Dituangkan dalam dokumen petunjuk teknis yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

PARAF PIHAK PERTAMA	PARAF PIHAK KEDUA
