



Dokumen Teknis

Pengadaan Jasa Kebersihan Ruang ATM (*premises*) dan Perbaikan Infrastruktur ATM Region III, IV dan V

Jakarta

A. Gambaran Umum

1. Bank Mandiri dalam melayani nasabah menyediakan ATM di seluruh wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dan sekitarnya.
2. ATM yang diajukan untuk jasa pengelolaan premises kepada Calon Vendor pemenang adalah ATM yang berlokasi di public area wilayah Jabodetabek dan kantor cabang tertentu (khusus hari Sabtu dan Minggu) yaitu sejumlah 3.658 unit ATM.
3. Lokasi ATM berada di 3 (tiga) Region Bank Mandiri dengan detail sebagai berikut:

Region	Jenis ATM																Total								
	ATM Cabang				ATM Center				ATM Drive Thru				ATM Lobby					ATM Pooling				ATM Single House			
	Regular	VIP	VVIP	Total	Regular	VIP	VVIP	Total	Regular	VIP	VVIP	Total	Regular	VIP	VVIP	Total		Regular	VIP	VVIP	Total	Regular	VIP	VVIP	Total
Region III	4	2	-	6	53	14	10	77	-	-	-	-	682	255	53	990	75	30	12	117	90	28	8	126	1.316
Region IV	-	53	19	72	-	344	5	349	-	1	-	1	-	458	-	458	-	93	-	93	-	211	-	211	1.184
Region V	-	-	-	-	-	180	-	180	-	5	-	5	-	787	2	789	-	71	15	86	-	98	-	98	1.158
Total	4	55	19	78	53	538	15	606	-	6	-	6	682	1.500	55	2.237	75	194	27	296	90	337	8	435	3.658

4. ATM dikelompokkan berdasarkan jenis ATM menjadi 6 (enam) kelompok dengan detail sebagai berikut:

No	Kelompok ATM	Rincian
1	ATM Drive Thru	ATM yang berada di lahan yang dilengkapi dengan rumah ATM, taman, pos satpam, kamar kecil, signage ATM (pylon sign, directional sign, box poster, post pylon, wallsign, channel letter, blade sign), cctv, jalan lewat mobil, pompa air, jaringan penerangan (lampu ruangan, lampu taman, lampu box poster, petunjuk arah masuk, lampu sorot dan lampu jalan).
2	ATM Single House	ATM yang berada dalam rumah ATM tersendiri yang terdiri dari rumah ATM, casing ATM, jaringan listrik dan penerangan (termasuk grounding), signage ATM, AC, CCTV.
3	ATM Lobby	ATM yang berada di perkantoran, mall, rumah sakit, mini market dan SPBU yang terdiri dari ATM dan casing (tanpa ruang ATM), signage ATM.
4	Pooling ATM	Berada di perkantoran, mall, SPBU, rumah sakit yang terdiri lebih dari 1 (satu) unit ATM dan memiliki satu ruang tersendiri, casing modular, jaringan listrik dan penerangan, signage ATM, cctv.
5	ATM Center	Berada di publik area bergabung dengan ATM bank lain.
6	ATM Cabang	ATM yang lokasinya berada di cabang Bank Mandiri dan selalu ramai dikunjungi oleh nasabah karena berada di pusat perbelanjaan (mall) dan rumah sakit.

Standarisasi Kebersihan dan Infrastruktur ATM

1. ATM Drive Thru

- a. Ruangan pos satpam dan rest room bersih dan rapi.
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada debu, coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.

- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- e. Jalan, trotoar dan lingkungan sekitar selalu bersih, rapi dan tidak ada sampah.
- f. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- g. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.
- h. Tempat sampah harus ada, sampah tidak tumpah.
- i. Lampu penerangan (lampu kanopi, lampu sorot, lampu pos satpam, lampu taman, lampu rest room, lampu penerangan jalan, lampu kolam, lampu petunjuk jalan masuk dan keluar) tidak mati.
- j. Lampu signage (pylon sign, neon box/box poster, direct sign in out) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- k. AC ATM berfungsi (max 22 derajat).
- l. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- m. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- n. Khusus Drive Thru, diperlukan perawatan Taman, yaitu pemupukan dan proses pemotongan pohon besar serta rumput secara periodik sehingga terawat dan rapi.
- o. Saluran air/selokan tidak tersumbat.
- p. Pompa air dan pompa taman/air mancur berfungsi.
- q. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- r. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- s. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.
- t. Membuat/mencetak acrylic ID ATM dan 5 lokasi ATM terdekat.
- u. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan),stiker himbauan protokol Covid-19.
- v. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup,kamera cctv tidak terhalang.

2. ATM Single House

- a. Ruangan bersih, dingin dan rapi .
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- e. Lantai bersih, tidak ada noda dan sampah.
- f. Kaca bersih, tidak ada debu, coretan dan noda bekas lem/stiker.
- g. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- h. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.
- i. Pintu dapat menutup secara otomatis, tidak berderit dan mudah dibuka, kondisi gagang pintu baik.
- j. Tempat sampah harus ada, sampah tidak tumpah.
- k. Lampu ruang tidak mati.

- l. Lampu signage (pylon sign, neon sign, channel letter,pos pylon, wall sign) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- m. AC berfungsi, udara ruangan dingin (max 22 derajat).
- n. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- o. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- p. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- q. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- r. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.
- s. Membuat/mencetak acrylic ID ATM dan 5 lokasi ATM terdekat.
- t. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan),stiker himbauan protokol Covid-19.
- u. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup,kamera cctv tidak terhalang.

3. ATM Lobby

- a. Ruangan bersih, dingin dan rapi.
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem
- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem
- e. Lantai bersih, tidak ada noda dan sampah.
- f. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- g. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.
- h. Tempat sampah harus ada, sampah tidak tumpah.
- i. Lampu ruang tidak mati.
- j. Lampu signage (pylon sign, neon sign, channel letter,pos pylon, wall sign) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- k. AC berfungsi, udara ruangan dingin (max 22 derajat).
- l. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- m. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- n. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- o. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- p. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.
- q. Membuat/mencetak acrylic ID ATM dan 5 lokasi ATM terdekat.
- r. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan),stiker himbauan protokol Covid-19.
- s. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup,kamera cctv tidak terhalang.

4. Pooling ATM

- a. Ruangan bersih, dingin dan rapi.
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- e. Lantai bersih, tidak ada noda dan sampah.
- f. Kaca bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem/stiker.
- g. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- h. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.
- i. Pintu dapat menutup secara otomatis, tidak berderit dan mudah dibuka.
- j. Tempat sampah harus ada, sampah tidak tumpah.
- k. Lampu ruang tidak mati.
- l. Lampu signage (pylon sign, neon sign, channel letter, pos pylon, wall sign) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- m. AC berfungsi, udara ruangan dingin (max 22 derajat).
- n. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- o. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- p. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- q. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- r. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.
- s. Membuat/mencetak acrylic ID ATM dan 5 lokasi ATM terdekat.
- t. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan), stiker himbauan protokol Covid-19.
- u. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup, kamera cctv tidak terhalang

5. ATM Center

- a. Ruangan bersih, dingin dan rapi.
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- e. Lantai bersih, tidak ada noda dan sampah.
- f. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- g. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.

- h. Tempat sampah harus ada, sampah tidak tumpah.
- i. Lampu ruang tidak mati.
- j. Lampu signage (pylon sign, neon sign, channel letter, pos pylon, wall sign) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- k. AC berfungsi, udara ruangan dingin (max 22 derajat).
- l. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- m. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- n. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- o. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- p. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.
- q. Membuat/mencetak acrylic ID ATM dan 5 lokasi ATM terdekat.
- r. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan), stiker himbauan protokol Covid-19.
- s. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup, kamera cctv tidak terhalang.

6. ATM Cabang

- a. Ruangan bersih, dingin dan rapi.
- b. Plafon bersih, tidak ada jaring laba-laba dan noda rembesan air.
- c. Mesin ATM bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- d. Casing bersih, tidak ada coretan, stiker diluar standar ATM Mandiri dan noda bekas lem.
- e. Lantai bersih, tidak ada noda dan sampah.
- f. Dinding bersih, tidak ada coretan dan noda bekas lem.
- g. Instalasi kabel listrik, kabel data, kabel CCTV rapi.
- h. Tempat sampah harus ada, sampah tidak menumpuk dan tumpah
- i. Lampu ruang tidak mati.
- j. Lampu signage (pylon sign, neon sign, channel letter, pos pylon, wall sign) tidak mati (menyala saat malam, mati saat siang), bersih pada bagian luar dan dalam.
- k. AC berfungsi, udara ruangan dingin (max 22 derajat).
- l. Jaringan listrik dan grounding normal dibawah 1 Volt/Ampere (Vac).
- m. Tidak ada brosur yang bukan milik Bank Mandiri.
- n. Menjamin dan memastikan poster box, bingkai poster dan acrylic dalam kondisi baik.
- o. Menjamin terpasangnya semua kelengkapan sticker utama dan sticker asesoris pada casing dan mesin ATM.
- p. Memastikan stiker terpasang lengkap sesuai standart, melaporkan dan meminta stock stiker dan poster ke area.

- q. Stiker : Emoney, kartu ATM, himbauan (hati hati penipuan),stiker himbauan protokol Covid-19.
- r. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup,kamera cctv tidak terhalang.

B. Jumlah Pemenang

Jumlah pemenang untuk pengadaan jasa kebersihan ATM adalah sebanyak 1 (satu) pemenang.

C. Ruang Lingkup

No	Jenis ATM	Jenis Lokasi ATM			Keterangan
		Reguler	VIP	VVIP	
1	ATM Drive Thru	-	2x/hari	-	1 CS, 1 Lokasi
2	ATM Single Jouse	1x/hari	2x/hari	3x/hari	-
3	ATM Lobby	1x/hari	2x/hari	3x/hari	-
4	ATM Pooling	1x/hari	2x/hari	3x/hari	-
5	ATM Center	1x/hari	2x/hari	3x/hari	-
6	ATM Cabang	1x/hari	2x/hari	3x/hari	Pekerjaan dilakukan hanya pada hari sabtu, minggu dan hari libur nasional

Keterangan:

- Penetapan lokasi dan jenis lokasi untuk setiap ATM oleh masing-masing Region.
- Kriteria Jenis Lokasi ATM, sebagai berikut:
 - Reguler : lokasi tidak berada di jalan protokol (toko ritel, kawasan perumahan dan Pom Bensin).
 - VIP : lokasi berada di lokasi strategis (rawan dengan vandalisme) yang cukup ramai namun jarang dikunjungi oleh Stakeholder (perkantoran umum, mall umum dll).
 - VVIP : lokasi berada di jalan protokol dan strategis yang sangat ramai dan rawan komplain serta sering dikunjungi oleh Stakeholder (Government, mall besar, lapangan golf, ATM dekat dengan stakeholder dll).

1. Pekerjaan Rutin

Menjamin dan memastikan kebersihan ruangan dan mesin ATM dengan melakukan kegiatan sebagaimana di bawah ini.

- Pemeliharaan harian.

Uraian
Pemeliharaan harian , a. Absensi + ceklist.
a. Membuat check list kondisi rumah, lobby, drive thru.
b. Membersihkan rumah lampu.
c. Membersihkan casing ATM.
d. Membersihkan taman, pos jaga dan toilet.
e. Membersihkan mesin ATM.
f. Membersihkan dinding (tembok/panel/kaca).
g. Membersihkan pintu.
h. Membersihkan lantai luar & dalam ruangan.
i. Membersihkan dan membuang sampah.
j. melepas sticker non Mandiri dan membuang brosur non Mandiri.
k. Memastikan mulut card reader tidak di ganjal, exit shutter tidak tertutup,kamera cctv tidak terhalang.

- Pemeliharaan berkala.

Uraian	Freq Min.	Drive Thru	Single House	ATM Lobby	Pooling ATM	ATM Center
A. Pekerjaan Rutin.						
Pemeliharaan berkala.						
a. Membersihkan atap.	2x / bln	Ya	Ya	-	Ya	-
b. Membersihkan plafond & jalusi.	1x / bln	Ya	Ya	-	Ya	-
c. Membersihkan signage ATM.	1x / bln	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

d. Pengecekan grounding Listrik.	1x / bln	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
e. Membersihkan kamera CCTV.	2x / bln	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
f. Membersihkan filter indoor.	2x / bln	Ya	Ya	-	Ya	-
g. Perawatan tanaman taman (pemangkasan).	2x / bln	Ya	-	-	-	-
h. Perawatan dan service unit indoor AC split.	1x / 2 bln	Ya	Ya	-	Ya	-
i. Perawatan dan service unit outdoor AC split.	1x / 2 bln	Ya	Ya	-	Ya	-
j. General Cleaning dengan alat dan cairan pembersih khusus untuk membersihkan casing, body ATM dan lantai.	1x/ bln	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
k. Pembersihan side box ATM bagian dalam yang berisi infrastruktur ATM dengan menggunakan vacum cleaner (didampingi FLM).	1x/ bln	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

2. Pekerjaan Non Rutin

Melakukan perbaikan/penggantian infrastruktur ruang ATM berdasarkan laporan/informasi yang diterima/hasil pemantauan melalui perangkat yang dimiliki Penyedia Jasa yang telah mendapat persetujuan Pengguna Jasa (Region/Area) berdasarkan SLA yang ditetapkan.

No	Uraian	SLA (hari kalender)
1.	Penambahan freon AC split.	1
2.	Perbaikan instalasi listrik.	2
3.	Perbaikan AC.	2
4.	Perbaikan atap / plafond.	2
5.	Perbaikan dinding dan pintu.	2
6.	Perbaikan signage dan lampu ruangan.	2
7.	Perbaikan grounding listrik.	2
8.	Perbaikan pompa air.	2
9.	Pengecatan dinding.	2
10.	Pengecatan plafond.	2
11.	Pengecatan waterproofing.	2
12.	Pemasangan kaca film, sticker di casing dan sun blast.	1
13.	Penggantian.	
	a. Spare part AC.	1
	b. AC split.	1
	c. Lampu ruang ATM.	1
	d. Armature lampu / fitting.	1
	e. MCB.	1
	f. Lampu signage ATM.	1
	g. Signage ATM (cabut & pasang).	3
	h. Exhaust fan.	1
	i. Floor Hinge / engsel.	1
	j. Pintu kaca frame less tempered.	3
	k. Pintu rangka alumunium.	2
	l. Tanaman taman.	3
	m. Handle pintu.	1
	n. keramik lantai.	2
	o. karet lis kaca.	3

Keterangan :

- SLA dihitung sejak persetujuan perbaikan/penggantian.
- Pada kasus tertentu yang memerlukan perbaikan/penggantian segera harus disertai usulan perbaikan/penggantian dan rencana anggaran biaya dan foto sebelum perbaikan/penggantian.
- Perbaikan/penggantian material harus menggunakan standar material yang telah disepakati.

3. Harga Jasa

- a. Harga jasa kebersihan dihitung berdasarkan:
 - 1) Lokasi dan type ruang ATM.
 - 2) Frekuensi kunjungan.
- b. Harga jasa infrastruktur dihitung berdasarkan:
 - 1) Harga barang.
 - 2) Harga jasa perbaikan/ penggantian

4. Waktu Layanan

- a. Pekerjaan rutin : 07.00 – 18.00 WIB.
 - b. Penyampaian keluhan.
 - 1) tim cleaning service = 07.00 – 18.00 WIB, 7 hari seminggu.
 - 2) call desk = 24 jam x 7 hari termasuk hari libur nasional.
- tugas call desk : menerima pengaduan dan memonitor secara aktif eskalasi penyelesaian komplain Pengguna Jasa.

5. Mekanisme

- a. Organisasi.

Menjamin dan memastikan seluruh pekerjaan kebersihan dan perbaikan Infrastruktur dilaksanakan sesuai kesepakatan dan SLA dengan menggunakan sistem/tools/alat kontrol yang dimiliki oleh pengguna jasa.

 - 1) Satu orang Project Manager membawahi beberapa supervisor.
 - 2) Supervisor terdiri dari supervisor sipil dan supervisor mekanikal elektrik (ME).
 - 3) Satu orang supervisor membawahi beberapa team leader dalam satu Kanwil.
 - 4) Satu orang team leader membawahi cleaning service dalam satu area BankMandiri.
 - 5) Satu orang cleaning Service menangani maksimal 15 unit ATM.
 - 6) Satu tim sipil dan tim ME menangani maksimal satu area.
 - 7) Memiliki tim elektrik yang mampu menangani perawatan berkala dan perbaikan ATM.
 - 8) Memiliki tim sipil yang mampu menangani perbaikan infrastuktur ATM.
 - 9) Petugas administrasi yang menangani administrasi, pelaporan dan penagihan.
- b. Prosedur.
 - 1) Frekuensi kunjungan/pembersihan/perawatan berdasarkan butir C poin 1.
 - 2) Team Leader melakukan pengecekan ke lokasi (sidak) dan melakukan mystery shopper secara random minimal 1 lokasi dari masing-masing cleaning service serta pengecekan hasil pekerjaan perbaikan.
 - 3) Penyedia jasa menyelenggarakan training standar kebersihan ATM kepada tim minimal 1x / tahun.
 - 4) Cleaning Service menggunakan Smartphone berbasis Android dengan min ROM 16GB & RAM 2 GB untuk mengambil gambar ruangan sebelum dan sesudah dibersihkan yang kemudian disampaikan kepada team leader, file gambar tersebut di administrasikan dan di simpan di hard disk minimal 3 bulan.
 - 5) Penyedia jasa wajib menggunakan fitur foto yang telah di lengkapi dengan tanggal dan lokasi foto.

- 6) File foto di sampaikan kepada Pengguna Jasa setiap 1 x / bulan sebagai dasar serah terima pekerjaan (BAST).
- 7) Cleaning service mengisi check list kondisi ruangan ATM.
- 8) Cleaning service mengambil gambar lampu yang mati dan langsung melakukan penggantian. Kemudian cleaning service mengambil gambar kembali setelah pekerjaan diselesaikan dengan baik dan dilaporkan kepada team leader dan Kanwil. Hal sejenis dapat di lakukan untuk pekerjaan pengisian pulsa listrik.
- 9) Penyedia jasa membuat buku profil seluruh ATM yang ditangani, terdiri dari data lokasi, foto tampak depan, foto tampak dalam, foto signage. Apabila ada penambahan dan pengurangan jumlah penanganan ATM, rekanan wajib menambahkan data tersebut ke dalam buku.
- 10) Supervisor lapor ke Kanwil setiap 1 minggu sekali untuk koordinasi penyelesaian masalah dan laporan pekerjaan.
- 11) Urutan eskalasi komplain yaitu helpdesk, lanjut ke supervisor (SV) kemudian ke project manager (PM) dan direktur.
- 12) Cleaning service melakukan pertemuan dengan team leader minimal 1x per minggu.
- 13) Apabila terjadi permasalahan kebersihan dan infrastruktur ATM berulang >5x dalam sebulan di lokasi ATM yang sama, maka penyedia jasa harus melakukan penggantian petugas kebersihan di area tersebut.

c. Alat bantu

- 1) Setiap petugas wajib memiliki smartphone minimum berbasis Android dengan ROM 16GB dan RAM 2GB untuk pengambilan foto kondisi ATM sebelum dan sesudah dilakukan pekerjaan yang di lengkapi titik lokasi (koordinat), tanggal dan jam.
- 2) Absent manual berupa bukti – bukti pendukung antara lain copy resi, formulir absent yang diletakkan pada mesin ATM, diparaf oleh tim cleaning service dan security di lokasi ATM atau aplikasi yang dimiliki oleh penyedia jasa.
- 3) Penyedia jasa wajib memiliki stock barang / spare part terkait dengan kebutuhan infrastruktur ruang ATM dengan rasio minimal 10% dari total kelolaan.
- 4) Checklist kondisi ruang ATM.
- 5) Database masing-masing ATM yang dikelola.
- 6) Penyedia jasa wajib memiliki peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan kegiatan kebersihan ATM & ruang ATM, antara lain sbb:
 - a) Vacum Cleaner.
 - b) Tangga Lipat.
 - c) Mesin Potong Rumput.
 - d) Sapu Plafond.
 - e) Wiper.
 - f) Menggunakan cairan pembersih dan mesin poles lantai (secara periodik).
- 7) Penyedia jasa memiliki mekanisme untuk memantau kehadiran petugas jasa kebersihannya dan progres pekerjaan dilapangan, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a) Dapat mengetahui kehadiran tim kebersihan dilapangan benar melakukan pekerjaannya.
 - b) Dapat mengetahui hasil kerja tim kebersihan dilapangan (ada foto sebelum dan sesudah pekerjaan).
 - c) Dapat mengukur SLA pekerjaan non rutin/infrastruktur.
- d. Denda.
 - 1) Terhadap kebersihan.

Dikenakan denda Rp.100.000,- per ATM / hari apabila:

 - a) Ruang ATM tidak bersih dengan bukti berupa foto lokasi atau laporan dari pegawai pengguna jasa / nasabah melalui email, sms, maupun sarana media online setelah di investigasi bersama penyedia jasa dan BANK (d.h.i ECO Regional).
 - b) Ruangan tidak dingin dengan bukti email, sms maupun sarana media online dari pegawai pengguna jasa / nasabah setelah di investigasi bersama penyedia jasa dan BANK (d.h.i. ECO Regional).
 - 2) Terhadap SLA.
 - a) Pemeliharaan

Setiap keterlambatan penyedia jasa dalam SLA pemeliharaan yang telah dicantumkan dalam program kerja mingguan dan bulanan akan dikenakan denda Rp. 50.000,- / hari keterlambatan.
 - b) Perbaikan/penggantian.

Setiap keterlambatan penyedia jasa dalam SLA perbaikan/penggantian yang telah dicantumkan dalam program kerja mingguan dan bulanan akan dikenakan denda 1% per hari keterlambatan, maksimal 5% dari harga satuan barang.
 - 3) Terhadap Kunjungan.

Denda ketidakhadiran sesuai SLA dihitung berdasarkan jumlah kunjungan yang seharusnya namun tidak dilaksanakan. Besaran denda adalah Rp 25.000,- / kunjungan. Ilustrasi, apabila kewajiban vendor adalah pembersihan 3x dalam sehari namun dalam satu hari tertentu vendor terbukti tidak melakukan pembersihan, maka denda kepada vendor adalah $Rp\ 25.000,- \times 3 = Rp\ 75.000,-$ untuk hari yang bersangkutan. Alat bukti yang dipergunakan adalah alat bukti dari pihak BANK.
 - 4) Apabila dalam proses pemeliharaan dan penggantian bahan material tidak menggunakan standar yang telah ditentukan, maka penyedia jasa wajib mengganti/ melakukan perbaikan ulang dengan menggunakan bahan material yang sudah ditentukan dan pengguna jasa tidak dikenakan biaya atas penggantian dan pekerjaan penggantian tersebut.
- e. Rencana kerja.

Penyedia jasa membuat rencana kerja mingguan, bulanan terkait pekerjaan pemeliharaan dan perawatan, perbaikan dan penggantian.
- f. Pelaporan.
 - 1) Laporan harian.

Menyampaikan laporan kerusakan infrastruktur dan kondisi ATM melalui sarana komunikasi (smartphone, email, telepon) ke Kanwil.
 - 2) Laporan mingguan.

Menyampaikan laporan hasil pekerjaan harian yang telah selesai dan menyampaikan rencana kerja untuk minggu selanjutnya.

- 3) Laporan bulanan.
Penyedia jasa membuat BAST bulanan dengan SLA yang telah ditentukan. BAST wajib di tandatangani oleh Kanwil kemudian dilanjutkan kepada ECO dan SPC.
- 4) Audit.
Melakukan monitoring dan pelaporan hasil audit pekerjaan perbaikan infrastruktur yang dilakukan, audit yang dilakukan dibagi menjadi:
 - a) Pergantian barang.
Peralatan peripheral yang dilakukan pergantian dilakukan pengecekan secara comprehensif.
 - b) Tagihan mitra jalin.
Melaporkan rincian item yang dilakukan pergantian ke area dan Regional, melakukan audit atas claim tagihan mitra kepada jalin dan melaporkan ke area dan Regional, serta melihat kewajaran kerusakan item apabila pernah dilakukan sebelumnya dalam jangka waktu yang tidak wajar.

D. Kualifikasi Rekanan

Untuk pemenuhan persyaratan pada pengadaan ini, rekanan wajib untuk memenuhi persyaratan berikut :

1. Perusahaan berbadan hukum
2. Memiliki Surat Ijin Usaha yang masih berlaku
3. Memiliki pengalaman di bidang jasa kebersihan minimal 3 (tiga) tahun sejumlah minimal 500 unit ATM.
4. Pada saat ini perusahaan masih aktif/beroperasi pada bidang jasa kebersihan.
5. Memiliki kemampuan keuangan yang baik (tidak mengalami kerugian) dengan menyampaikan copy Laporan Keuangan per 31 Desember 2021 (audited) dan per 31 Desember 2022 (audited).
6. Memiliki sumber daya yang cukup (teknisi, helpdesk, karyawan, admin dan proyek pengadaan) untuk menjalankan pengadaan kebersihan dan perbaikan infrastruktur ATM yang dimaksud.
7. Memenuhi persyaratan dari aspek hukum, salah satunya apakah vendor pernah atau tidak pernah terlibat dalam proses hukum.
8. Memenuhi persyaratan dari ketentuan – ketentuan Bank Mandiri.
9. Memiliki *Service Point* dan menginformasikan alamat email/ nomor telepon PIC atau contact center diseluruh jaringan wilayah Region Jakarta.
10. Memiliki aplikasi *web based* yang berfungsi untuk memonitor realisasi pelaksanaan pekerjaan jasa kebersihan ATM.

PIC Pengadaan dan PIC BAST

- a. Region III

PIC Pengadaan	:
PIC Bast	:
Unit kerja	: E-Channel Operations Region III/Jakarta 1
No Hp	:
Alamat Email	:

Alamat koresponden:

b. Region IV
 PIC Pengadaan :
 PIC Bast :
 Unit kerja :
 No Hp : 1.
 2.
 Alamat Email : 1.
 2.
 Alamat koresponden :

c. Region V
 PIC Pengadaan :
 PIC Bast :
 Unit kerja :
 No Hp :
 Alamat Email :
 Alamat koresponden

Mengetahui

Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Distribution Strategy Group

Department Head

Team Leader

Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Region III / Jakarta 1

Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Region IV / Jakarta 2

.....

.....

Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Region V / Jakarta 3

.....