

Nomor : TIB.SPC/NISS.1469/2024
Tanggal : 24 Oktober 2024

Kepada
Koperasi Perpensi BDN
Jl. Cikini Raya No. 31
Jakarta - 10330
Telp. (021) 2300374
Faks. (021) 2301574

Perihal : **Surat Penunjukan Pengadaan Jasa Kebersihan Ruang ATM/CRM (premises) dan Perbaikan Infrastruktur ATM/CRM Region III/Jakarta 1, Region IV/ Jakarta 2 dan Region V/Jakarta 3**

Menunjuk :

1. Berita Acara Aanwijzing nomor TIB.SPC/NISS.AWZ.266/2024 tanggal 27 Maret 2024;
2. Surat Penawaran Harga Saudara No. 0125/Kop/Pensi/ush/IV/2024 tanggal 04 April 2024;
3. Berita Acara Klarifikasi dan Negosiasi Harga tanggal 08 Mei 2024.

Dengan ini kami beritahukan bahwa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. menunjuk Saudara untuk melaksanakan pekerjaan tersebut diatas dengan persyaratan dan ketentuan sebagai berikut :

1. Jenis Pekerjaan

Pengadaan Jasa Kebersihan Ruang ATM/CRM (premises) dan Perbaikan Infrastruktur ATM/CRM Region III/Jakarta 1, Region IV/ Jakarta 2 dan Region V/Jakarta 3.

2. Ikatan Kerja

Pengadaan dilakukan dengan ikatan kerja *Unit Price*. Ikatan kerja ini adalah sistem Harga Satuan tanpa volume pemesanan pasti, yang dijadikan dasar pengikatan adalah:

- a. Kontrak pengadaan Barang dan Jasa dimana yang dijadikan dasar pengikatan adalah:
 - 1) Harga satuan Barang dan Jasa per satuan volume yang ditetapkan untuk periode ikatan, dan
 - 2) Waktu maksimal pemenuhan untuk setiap order atas Barang atau Jasa yang dipesan yang berlaku selama periode ikatan, dan
 - 3) Jumlah maksimal order atau nilai maksimal order selama periode ikatan.
- b. Untuk efektivitas proses implementasi kontrak, khusus untuk pengadaan dengan ikatan kerja open kontrak yang realisasi penggunaannya bersifat rutin dan kontinyu secara periodik, misalnya secara bulanan, maka sebagai bukti instruksi dan realisasi pelaksanaan pekerjaan, PO/JO/SPB dapat digantikan dengan Dokumen Daftar Realisasi Pekerjaan yang ditandatangani oleh User dan Vendor yang berisi antara lain jenis, jumlah dan harga barang/jasa untuk periode yang disetujui oleh user untuk ditagihkan.

- c. Tidak ada kewajiban untuk menghabiskan sisa order Barang dan Jasa apabila pada masa akhir kontrak jumlah order yang dilaksanakan ternyata masih belum mencapai maksimal order.

3. Ruang Lingkup Pekerjaan

Perincian pekerjaan dan hal-hal lain sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Penunjukan yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan dengan Surat Penunjukan ini.

4. Jangka Waktu

No.	Uraian	Jangka Waktu	
		Awal	Akhir
1	Perjanjian	24 Oktober 2024	30 November 2026
2	Pekerjaan	01 Desember 2024	30 November 2026

5. Nilai Pekerjaan

Nilai pekerjaan maksimal adalah sebesar **Rp 33.349.664.400,-** (tiga puluh tiga miliar tiga ratus empat puluh sembilan juta enam ratus enam puluh empat ribu empat ratus rupiah) termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 11% (sebelas persen). Perincian harga satuan pekerjaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Penunjukan yang merupakan bagian dan menjadi kesatuan dengan Surat Penunjukan ini.

6. Jaminan Pelaksanaan

Saudara wajib menyerahkan Jaminan Pelaksanaan **unconditional** (tidak bersyarat) dan **irrevocable** (tidak dapat ditarik kembali) yang diterbitkan oleh Bank Pemerintah (selain Bank Mandiri) atau Bank Swasta/Asing/Campuran atau Perusahaan Asuransi yang disetujui oleh Bank Mandiri, dengan rincian sebagai berikut :

Jaminan Pelaksanaan	Nilai Jaminan	Jangka Waktu
5% x Nilai Pekerjaan per Tahun 5% x Rp 16.674.832.200,-	Rp 833.741.610,-	Terhitung—mulai—tanggal— 01 Desember 2024 sampai dengan 30 November 2026

Jaminan Pelaksanaan wajib diperpanjang oleh Saudara apabila penyelesaian Pekerjaan belum selesai dilaksanakan atau terdapat perpanjangan jangka waktu perjanjian. Jangka waktu perpanjangan ditetapkan berdasarkan perkiraan waktu penyelesaian pekerjaan.

7. Cara Pembayaran

- Pembayaran dibayarkan setiap 1 (satu) bulan di belakang setelah pelaksanaan pekerjaan diterima dengan baik.
- Pembayaran akan dilakukan melalui PADI UMKM yang dibuktikan dengan Berita Acara Serah Terima (BAST) yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang di masing-masing Region sesuai dengan unit ATM kelolaannya.

8. Pajak Penghasilan (PPh) & Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Penghasilan (PPh) untuk pekerjaan yang dilakukan oleh rekanan dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sudah termasuk dalam harga pekerjaan akan dipungut oleh Bank Mandiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait perpajakan yang berlaku di Indonesia.

9. Larangan Tindakan Penyuapan dan Kecurangan

Saudara tidak dibenarkan melakukan tindakan penyuapan (*bribery*) kepada pegawai PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan/atau tindakan kecurangan (*fraudulent practice*) dalam proses pengadaan barang/jasa sesuai Surat ini.

10. Syarat dan Administrasi

- a. Syarat dan ketentuan lainnya akan dituangkan dalam Surat Perjanjian Pengadaan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dengan Saudara.
- b. Administrasi/kontrak dan pelaksanaan lebih lanjut agar Saudara menghubungi

Sebagai tanda persetujuan Saudara atas Surat Penunjukan ini, harap Saudara tanda tangan melintasi meterai yang berlaku dan dikembalikan kepada kami segera.

Jakarta, 24 Oktober 2024

Menyetujui,

Lampiran Surat Penunjukan Nomor TIB.SPC/NISS.1469/2024 Tanggal 24 Oktober 2024

Pengadaan : Jasa Kebersihan Ruang ATM/CRM (premises) dan Perbaikan Infrastruktur
ATM/CRM Region III/Jakarta 1, Region IV/ Jakarta 2 dan Region V/Jakarta 3

Rekanan : Koperasi Perpensi BDN

1. Ruang Lingkup Pekerjaan

a. Frekuensi Pembersihan ATM

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

b. Pekerjaan Rutin

Terdapat 2 jenis pekerjaan rutin yaitu pemeliharaan yang dilakukan secara harian dan pemeliharaan yang dilakukan secara berkala sesuai kriteria kelompok ATM untuk menjamin dan memastikan kebersihan ruangan dan mesin ATM dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

1) Pemeliharaan harian

Uraian
Pemeliharaan harian, 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 diganjal, exit shutter tidak tertutup, kamera cctv tidak terhalang.

2) Pemeliharaan berkala

Uraian	Freq Min	Drive Thru	Single House	ATM Lobby	Pooling ATM	ATM Center
a. Membersihkan atap.	2x / bln	Ya	Ya	-	Ya	-
b. Membersihkan plafond & jalusi.	1x / bln	Ya	Ya	-	Ya	-

Uraian	Freq Min.	Drive Thru	Single House	ATM Lobby	Pooling ATM	ATM Center
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

Keterangan:

Khusus untuk ATM Cabang, pemeliharaan berkala dilakukan oleh cabang pengelola ATM.

c. 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 (Kanwil/Area) berdasarkan SLA yang ditetapkan.

No	Uraian	SLA (hari kalender)
1.	Penambahan freon AC split.	2
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.	2
13.	Penggantian.	
	a. Spare part AC.	2
	b. AC split.	2
	c. Lampu ruang ATM.	2
	d. Armature lampu / fitting.	2
	e. MCB.	1
	f. Lampu signage ATM.	2
	g. Signage ATM (cabut & pasang).	3

No	Uraian	SLA (hari kalender)
	h. Exhaust fan.	2
	i. Floor Hinge / engsel.	2
	j. Pintu kaca frame less tempered.	3
	k. Pintu rangka alumunium.	2
	l. Handle pintu.	2
	m. keramik lantai.	2
	n. karet lis kaca.	3

Keterangan :

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

d. Waktu Layanan

- 1) Pekerjaan rutin : 07.00 – 18.00 WIB.
- 2) Penyampaian keluhan.
 - a) Tim cleaning service = 07.00 – 18.00 WIB, 7 hari seminggu termasuk hari libur nasional.
 - b) 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.

e. Pelaporan

- 1) Laporan harian.
Menyampaikan laporan kerusakan infrastruktur dan kondisi ATM melalui sarana komunikasi (smartphone, email, telepon) kepada 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
Melaporkan rincian item yang dilakukan pergantian ke area dan Regional, melakukan audit atas klaim tagihan dan melaporkan ke area dan Regional, serta melihat kewajaran kerusakan item apabila pernah dilakukan sebelumnya dalam jangka waktu yang tidak wajar.

Dokumen Teknis

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

A. Gambaran Umum

1. Bank Mandiri dalam melayani nasabah menyediakan ATM
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
3. Lokasi ATM berada di 3 (tiga) Region Bank Mandiri dengan detail sebagai berikut:
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	-		-	
2	ATM Single Jouse				-
3	ATM Lobby				-
4	ATM Pooling				-
5	ATM Center				-
6	ATM Cabang				

Keterangan: Penetapan lokasi dan jenis lokasi untuk setiap ATM oleh masing-masing sebagaimana terlampir.

1. Pekerjaan Rutin

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

a. 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.

b. Pemeliharaan berkala.

Uraian	Freq Min.	Drive Thru	Single House	ATM Lobby	Pooling ATM	ATM Center
A. Pekerjaan Rutin.						
Pemeliharaan berkala.						
a. Membersihkan atap.						
b. Membersihkan plafond & jalusi.						
c. Membersihkan signage ATM.						
d. Pengecekan grounding Listrik.						
e. Membersihkan kamera CCTV.						
f. Membersihkan filter indoor.						

g. Perawatan tanaman taman (pemangkasan).						
h. Perawatan dan service unit indoor AC split.						
i. Perawatan dan service unit outdoor AC split.						
j. General Cleaning dengan alat dan cairan pembersih khusus untuk membersihkan casing, body ATM dan lantai.						
k. Pembersihan side box ATM bagian dalam yang berisi infrastruktur ATM dengan menggunakan vacum cleaner (didampingi FLM).						

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 (Kanwil/Area) berdasarkan SLA yang ditetapkan.

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

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.

- 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 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 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) Vacuum 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
- b) Ruangan tidak dingin dengan bukti email, sms maupun sarana media online dari pegawai pengguna jasa / nasabah setelah di investigasi bersama penyedia jasa dan

2) Terhadap SLA.

- a) Pemeliharaan

Setiap keterlambatan penyedia jasa dalam SLA pemeliharaan yang telah dicantumkan dalam program kerja mingguan dan bulanan akan dikenakan denda

- b) Perbaikan/penggantian.

Setiap keterlambatan penyedia jasa dalam SLA perbaikan/penggantian yang telah dicantumkan dalam program kerja mingguan dan bulanan akan dikenakan denda

3) Terhadap Kunjungan.

Denda ketidakhadiran sesuai SLA dihitung berdasarkan jumlah kunjungan yang seharusnya namun tidak dilaksanakan. Besaran denda adalah

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. 100.000,- 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

- 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 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
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.

PIC Pengadaan :

PIC Bast :

Unit kerja :

No Hp :

Alamat Email :

Alamat koresponden

E-Channel Operations Region III/Jakarta 1

Jln Lapangan Stasiun No.2 Jakarta Barat 11110

Telp : 021-69220045

b.

PIC Pengadaan :
PIC Bast :
Unit kerja :
No Hp :

Alamat Email :

Alamat koresponden :

1. E-Channel Operations Region IV/Jakarta 2
Wisma Mandiri 2 Lt.8 Jl. Kebon Sirih No.83 Jakarta, 10340
2. Business Operations Center Jkt Fakhruddin
Jl. K.H. Fakhruddin No.15 Jakarta, 10250

c.

PIC Pengadaan
PIC Bast :
Unit kerja :
No Hp :
Alamat Email :

Alamat koresponden

E-Channel Operations Region V/Jakarta 3, Menara Mandiri 1 Lt. 2 Jl. Jend. Sudirman Kav. 54-55
Jakarta 12190

Mengetahui

