

TERM OF REFERENCE

tentang

PENGEMBANGAN APLIKASI LAYANAN HELPDESK



PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA

The Icon Business Park unit L1-L2
BSD City, Tangerang, Indonesia
15345

www.pandi.id

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 1 of 6

CATATAN PERUBAHAN

TANGGAL	VERSI	DESKRIPSI PERUBAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disetujui oleh:

Dwi Widiastuti
Kepala Operator Registri

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 2 of 6

DAFTAR ISI

- I. Latar Belakang
- II. Objektif, Fungsi/Layanan, dan Hasil yang Diharapkan
- III. Logistik dan Waktu
- IV. Syarat dan Ketentuan
- V. Penawaran
- VI. Narahubung
- VII. Lampiran Diagram Layanan Helpdesk PANDI

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 3 of 6

I. Latar Belakang

PANDI (Perkumpulan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia) sebagai Registry Tingkat Tinggi Indonesia telah mengemban amanat Pengelolaan Nama Domain .id atau Country Code Top Level Domain (ccTLD) didirikan pada tahun 2006. Nama domain .id atau ccTLD yang terus bertumbuh dari tahun ke tahun berbanding lurus dengan pelayanan yang baik dan prima.

Sistem Administrasi Registri (SAR) dikembangkan untuk mendukung operasional PANDI sebagai registri dalam hal efisiensi dan kapasitas. Dalam lingkup Registri kelas dunia, maka peningkatan ini bersifat terus-menerus (continual improvement).

Administrasi Registri memiliki sub bagian/unit kerja Helpdesk yang salah satu fungsionalitasnya adalah menangani keluhan dan pertanyaan dari pihak Registrar, Registrant dan Publik. Penanganan terhadap keluhan dan pertanyaan tersebut termasuk bentuk pelayanan PANDI terhadap para pemangku kepentingan.

II. Objektif, Fungsi/Layanan, dan Hasil yang Diharapkan

a. Objektif

PANDI ingin mengembangkan Aplikasi Layanan Helpdesk yang terintegrasi dengan saluran lain seperti website, livechat/chatbot, email, telepon dan sosial media (whatsapp, telegram dll) dalam satu Platform.

b. Fungsi/Layanan

Aplikasi Layanan Helpdesk memiliki kemampuan sebagai berikut :

1. Integrasi dengan saluran lain seperti website, livechat/chatbot, email, telepon dan sosial media (Whatsapp, Telegram dll).
2. Manajemen service level agreement (SLA) yang memudahkan untuk memantau progres di setiap tahapan untuk menghindari pelanggan yang tidak dilayani.

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 4 of 6

3. Sistem Eskalasi & Reminder untuk menetapkan poin eskalasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan untuk segera tiket diproses ke tahap Closing/Solving.
4. Business Intelligence Dashboard menampilkan laporan analisa bisnis dalam bentuk spreadsheet dan rancang grafik yang dapat dipersonalisasi.
5. Sistem Jalur Penugasan Agen Helpdesk yang dapat disesuaikan untuk menetapkan tiket secara otomatis sesuai dengan kebutuhan.
6. Pemisahan penanganan pelanggan priority dan non priority termasuk di dalamnya pemisahan jalur/saluran
7. Rekaman/History penanganan keluhan dan pertanyaan yang tercatat dan terstruktur dengan baik.
8. Statistik untuk memantau kinerja Agen Helpdesk
9. Tersedia Aplikasi Mobile untuk di Smartphone
10. Terdapat fitur FAQ (Frequently Ask Question)
11. Kemampuan Customisasi lainnya seperti Aplikasi dapat di tempatkan atau dipasang di Server PANDI.

c. Hasil yang Diharapkan

Pengembang harus memberikan hasil berikut:

1. Customisasi Aplikasi / Pengujian Penerimaan Pengguna - Pengembang harus mempunyai aplikasi sesuai dengan persyaratan fungsional sebagaimana yang tercantum dalam Term Of Reference ini.
2. Panduan Pengguna dan Pelatihan - Kembangkan manual pengguna dan lakukan pelatihan sesi tentang penggunaan aplikasi dengan Admin Aplikasi, Staf Helpdesk dan pengguna dari PANDI.
3. Dukungan Teknis dan Kontrol Kualitas - Dukungan teknis, kontrol kualitas untuk jangka waktu 3 (tiga) bulan setelah aplikasi mulai digunakan. Buku petunjuk operasi dapat diserahkan dalam Bahasa Indonesia.

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 5 of 6

III. Logistik dan Waktu

1. Lokasi: Pengerjaan tidak diwajibkan untuk kehadiran fisik. Namun, pengembang bersedia hadir secara daring dan luring untuk rapat.
2. Durasi: Penugasan akan dilakukan dalam waktu 60 hari kerja.
3. Tanggal Mulai dan Periode Pelaksanaan: Pekerjaan diharapkan akan dimulai pada tanggal 21 Maret 2023 dan harus selesai tanggal 6 - 9 Juni 2023. (12 pekan dari tanggal mulai pekerjaan)

IV. Syarat dan Ketentuan

Pengembang Aplikasi/Badan Usaha dan tim pengembang memiliki kualifikasi sebagai berikut :

1. Pengembang tergabung dalam badan usaha yang terdaftar di Indonesia.
2. Telah memenuhi kewajiban perpajakan paling kurang tahun 2019 bagi badan usaha yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia.
3. Tidak dinyatakan pailit melalui suatu keputusan pengadilan.
4. Kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan sementara.
5. Orang yang mewakili badan usaha tidak sedang menjalani sanksi pidana dan secara hukum mempunyai kapasitas menandatangani kontrak.
6. Perusahaan belum pernah dihukum berdasarkan putusan pengadilan atas tindakan yang berkaitan dengan kondite professional perusahaan / perorangan.
7. Tidak terdaftar dalam Daftar Hitam dan Kredit Macet.
8. Keterampilan presentasi dan komunikasi yang baik (lisan dan tertulis).
9. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pengguna dan untuk menyesuaikan layanan dan produk yang sesuai.
10. Memberikan solusi yang ramah pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna.
11. Keterampilan interpersonal yang baik dan kemampuan untuk membangun dan mempertahankan kerja yang efektif hubungan dalam lingkungan multikultural.
12. Kefasihan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

	TERM OF REFERENCE “Pengembangan Layanan Aplikasi Helpdesk”		
Docs No : 4020.001/3100/1240/I.2/II/2023	Rev.:	Dated: January 9, 2023	Page(s) : 6 of 6

Pengembang akan mengirimkan Proposal yang memuat :

- a. Proposal yang diajukan harus memuat profil badan usaha pengembang,
- b. Aspek teknis terkait fitur – fitur dan customisasi yang ada di aplikasi layanan helpdesk kepunyaan pengembang,
- c. Portofolio Aplikasi Layanan Helpdesk kepunyaan Pengembang dan
- d. Melampirkan anggaran biaya terperinci dalam Rupiah (IDR) termasuk semua pajak dan biaya yang relevan.

V. Penawaran

- a. Nilai pagu total **Rp. 150.000.000,- per Tahun** (*terbilang : Seratus Lima Puluh Juta Rupiah*).
- b. Penawaran harus diserahkan paling lambat 30 Januari 2022 pukul 16.00 WIB ke alamat email berikut (pengadaan@pandi.id) dengan subyek “Aplikasi Layanan Helpdesk”.

VI. Narahubung

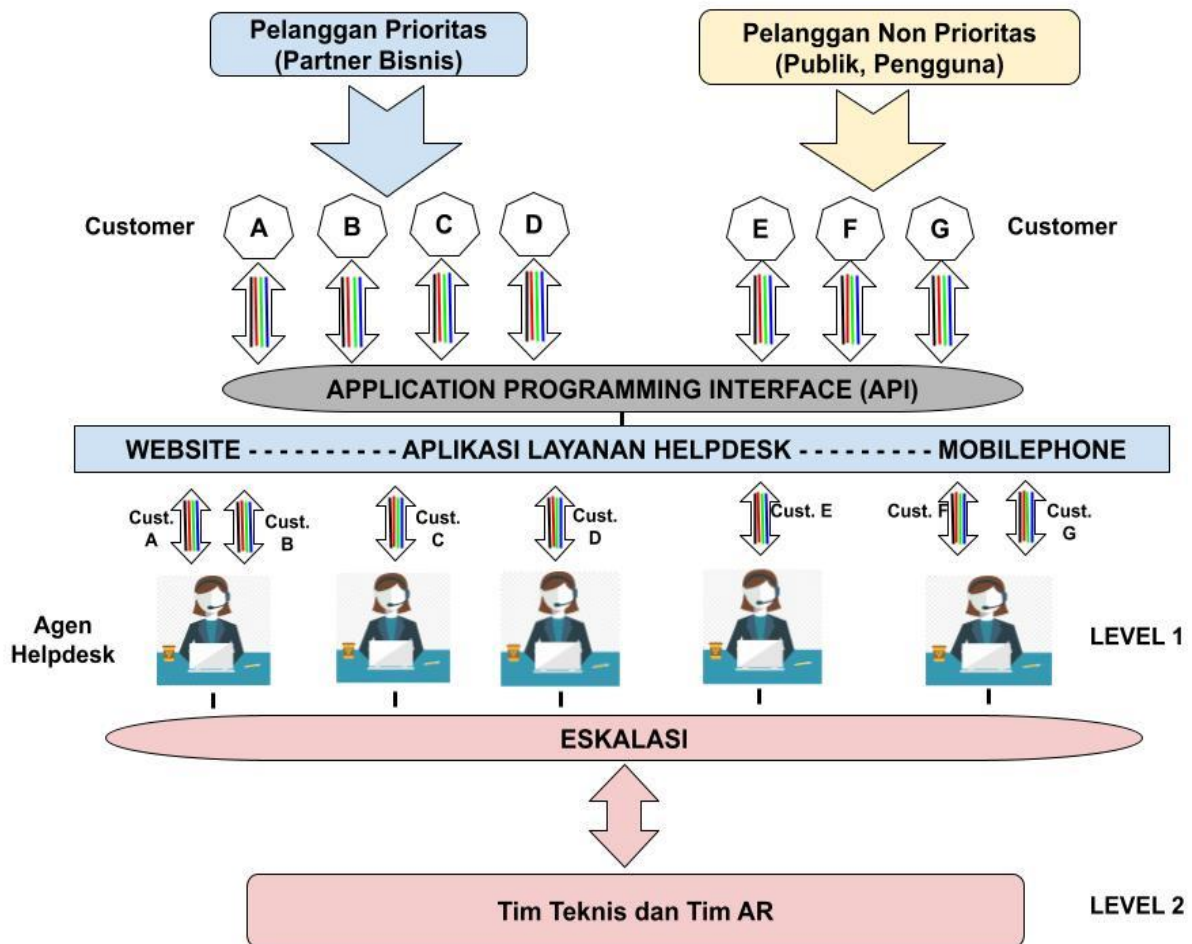
Adi Suwirya

(Kebijakan Internal & Kepatuhan Manajemen Informasi)

Telp/WA : +62 857 1012 3174

Pos-el : adi@pandi.id

VII. Lampiran Diagram Layanan Helpdesk PANDI



Keterangan :

- Jalur Komunikasi dengan Telepon
- Jalur Komunikasi dengan Email
- Jalur Komunikasi dengan Livechat/chatbot
- Jalur Komunikasi dengan Media Sosial