
SPESIFIKASI TEKNIS

PEMELIHARAAN *MICROSOFT DATA CENTER* TAHUN ANGGARAN 2026



**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
2026**

I. Latar Belakang

Pembangunan dan pengembangan sistem komputerisasi yang baik dan dapat diandalkan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) termasuk diantaranya melakukan kegiatan pemeliharaan sistem dan aplikasi berbasis produk-produk Microsoft. Kegiatan ini sangat penting dilakukan dalam rangka memenuhi tuntutan tingkat ketersediaan (*availability*), pelayanan (*services*) dan tingkat keandalan (*reliability*) yang meningkat sehingga selalu dapat menunjang kegiatan operasional Pegawai DJP yang akhirnya diharapkan terjadi peningkatan produktivitas kinerja.

Produk Microsoft yang sudah diimplementasikan di DJP yaitu antara lain, *Active Directory* dengan *Functional Level Windows Server 2012 R2*, E-mail DJP (*Microsoft Exchange 2019*), *Microsoft SQL Server 2019* dan aplikasi penunjang lainnya.

Mengingat tingkat ketergantungan akan layanan tersebut diatas yang tinggi dan sistem yang ada tidak dapat ditangani sendiri apabila terjadi kerusakan serta keterbatasan sumber daya yang dimiliki DJP, maka pemeliharaan yang dimaksud perlu dilakukan oleh pihak lain yang memiliki kemampuan untuk pekerjaan tersebut.

II. Maksud dan Tujuan

DJP sangat membutuhkan Teknologi Informasi (TI) untuk selalu siap dalam memberikan informasi yang diperlukan. Hilangnya atau tidak tersedianya informasi akibat sistem komputer yang sedang gagal (*fail*) ataupun karena turunnya *performance* yang diakibatkan dari gangguan eksternal/internal seperti kesalahan prosedur/operasi maupun serangan virus, akan memberikan dampak langsung terhadap misi dari bisnis itu sendiri. DJP sendiri sebagai pengguna Aplikasi-aplikasi berbasis produk Microsoft yang sudah memiliki ketergantungan terhadap infrastruktur TI semakin menuntut kebutuhan tingkat **ketersediaan sistem (*system availability*)** yang lebih tinggi.

Dalam beberapa kasus, tingkat *availability* diharapkan dapat mendekati 100%, 24 jam dalam sehari, 365 hari dalam setahun. Oleh karena itu, solusi untuk memenuhi kebutuhan tersebut dapat diperoleh dalam bentuk ***Microsoft Unified Support Services***, yang dilaksanakan berdasarkan standar ITIL, menggunakan *framework* yang dikenal sebagai *Microsoft Operation Framework* untuk mencapai/mewujudkan *operational excellence* khususnya di DJP.

Sejak tahun 2023 DJP telah menggunakan layanan *Microsoft Unified Support*, yang secara signifikan telah membangun infrastruktur serta stabilitas TI berbasis Microsoft, serta seiring dengan meningkatnya kemajuan dan kompleksitas Teknologi Informasi di DJP menyebabkan kebutuhan untuk melanjutkan layanan dukungan *Unified Support* tersebut untuk dapat selalu menunjang pemeliharaan sistem dan aplikasi berbasis Microsoft yang ada di DJP.

III. Gambaran Umum Pekerjaan

Secara umum, pekerjaan ini mencakup semua kegiatan **preventif, perbaikan, pengujian, konsultasi, alih teknologi/pengetahuan** dan **pelaporan** sehingga DJP mendapatkan jaminan bahwa aplikasi maupun sistem solusi berbasis Microsoft yang dimiliki dapat beroperasi dengan baik.

Gambaran umum mengenai beberapa sistem dan aplikasi berbasis produk *Microsoft* yang saat ini digunakan oleh DJP adalah sebagai berikut:

- A. **Active Directory**, menggunakan skema *single forest single domain* dengan nama domain **intranet.pajak.go.id** berbasis **Windows Server 2012 R2 forest/domain functional level**. Jumlah *Domain Controller* (DC) yang ada sebanyak 10 termasuk 2 server DC yang ditempatkan di *Disaster Recovery Center* (DRC). Semua DC yang ada merupakan *Global Catalogue* (GC) dan juga berfungsi sebagai *Domain Name Service* (DNS) Server;
- B. **E-mail**, menggunakan *platform* sistem **Microsoft Exchange 2019**, biasa disebut **Emaildjp** melayani kurang lebih 52.000 user dengan besar *mailbox* rata-rata 250 Mb per-user. Saat ini *database mailbox user* tersimpan dalam *Storage Area Network*;
- C. **Database**, menggunakan **Microsoft SQL Server 2019**, sebagai *database* penunjang aplikasi *core* perpajakan.
- D. **Aplikasi Penunjang Lainnya**

Selain aplikasi-aplikasi utama di atas, DJP juga menggunakan beberapa aplikasi pendukung berbasis produk-produk Microsoft, antara lain:

- 1. *Microsoft Network Policy Server (NPS)* yang digunakan sebagai media autentikasi dan otorisasi bagi pegawai DJP untuk mengakses perangkat melalui jalur nirkabel (Wifi) di beberapa lokasi unit kantor di DJP;
- 2. *Microsoft Network Time Protocol (NTP)*, digunakan sebagai acuan waktu yang *reliable* bagi sistem yang membutuhkan, seperti *Active Directory*, Aplikasi Web, dll.

IV. Sumber Pendanaan

Sumber pendanaan pekerjaan Pemeliharaan Microsoft Data Center Tahun Anggaran 2026 berasal dari DIPA Bagian Anggaran 015 Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Tahun Anggaran 2026 Nomor: SP DIPA-015.04.1.119091/2026 tanggal 01 Desember 2025.

V. Lokasi Pekerjaan

Secara umum, kegiatan Jasa Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 mencakup seluruh produk aplikasi ataupun sistem solusi berbasis Microsoft, dengan *coverage area* di seluruh unit organisasi di lingkungan DJP, dimana *on site visit* akan

dilakukan secara rutin di Kantor Pusat DJP dan Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP) yang berlokasi di Jakarta.

VI. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 dimulai sejak tanggal mulai kerja pada Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2026.

VII. Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 mencakup semua kegiatan *assessment*, *preventif*, perbaikan, penyediaan *engineer on site*, konsultasi, alih teknologi/pengetahuan dan pelaporan, berfokus pada seluruh aplikasi dan/atau sistem solusi berbasis Microsoft yang masih *in-line* dengan *life cycle product* Microsoft, dengan rincian sebagai berikut:

A. Assessment

Penyedia Jasa wajib melakukan pengumpulan data terkait aplikasi dan/atau sistem solusi berbasis Microsoft yang berlokasi di *Data Center* Kantor Pusat DJP, *Data Center* PPDDP dan *Smart DC* Pusintek, kegiatan ini dapat dilakukan sejak tanggal mulai kerja pada SPMK;

B. Pemeliharaan Rutin (*Preventive Maintenance*)

Merupakan kegiatan pemeliharaan yang dilakukan secara rutin untuk seluruh sistem dan aplikasi berbasis Microsoft, dengan rincian:

1. Melakukan kunjungan rutin minimal 2 (dua) kali dalam seminggu ke Kantor Pusat DJP dalam hal ini Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pengelola infrastruktur Microsoft di DJP, serta minimal 1 (satu) kali dalam sebulan ke PPDDP yang dilakukan oleh minimal 1 (satu) orang Tenaga Ahli terdaftar untuk kegiatan pemeliharaan ini;
2. Memberi dukungan terhadap *change request*, migrasi, implementasi *patch*, *service pack* dan *hot fix* pada sistem dan aplikasi berbasis produk Microsoft;
3. Stabilisasi sistem berbasis Microsoft dengan mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu baik dari sisi teknis maupun persiapan prosedur dan *policy* baru;
4. Memberikan dukungan atas solusi proteksi pada data dan informasi sehingga memungkinkan untuk dikembalikan (*restore*) apabila terjadi kegagalan pada sistem;
5. Pembuatan *Service Delivery Plan*, yaitu rencana kegiatan selama masa kontrak, disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan TI berbasis Microsoft di DJP;

6. Memberikan *update* kepada manajemen, staf TI, atau unit terkait di DJP mengenai arah teknologi Microsoft maupun *timeframe*-nya, serta memberikan pengarahan secara *high level* untuk pengembangan sistem arsitektur berbasis Microsoft;
7. Memberikan laporan dan *follows up* kepada *Microsoft Product Groups* apabila ditemukan *bugs* atau *improvement* yang perlu segera diterapkan;
8. Memberikan *Support Assistance* berupa *advisory services* untuk pengembangan serta optimalisasi solusi TI berbasis Microsoft di DJP;
9. Melakukan optimalisasi atas *performance (tuning, upgrade)* sistem berbasis Microsoft yang digunakan DJP.

C. Pemeliharaan Perbaikan (*Corrective Maintenance*)

Merupakan kegiatan perbaikan yang harus dilakukan oleh Penyedia Jasa apabila terjadi kerusakan (*error*) sebagai tindak lanjut dari pemberitahuan gangguan oleh unit kerja DJP dengan *response* oleh Penyedia Jasa paling lambat 1 (satu) jam sejak pemberitahuan ataupun eskalasi dari kegiatan *preventive maintenance* dalam rangka mengembalikan kondisi serta fungsi sistem atau solusi Microsoft lainnya dapat kembali berjalan normal dengan penyediaan dukungan:

1. Penyediaan ***support incident*** secara *remote* melalui *Microsoft Global Technology Support Centre* (GTSC);
2. Melakukan monitor terhadap setiap eskalasi ke GTSC guna mencapai resolusi yang berkualitas dan dalam waktu yang singkat;
3. Penyediaan ***onsite support services*** 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu bila terjadi permasalahan kritis/situasi darurat (***critical situation***) yang membutuhkan penanganan segera dengan ***response time*** maksimal **1 (satu) jam** setelah adanya laporan terjadinya permasalahan.

D. Penyediaan *Engineer on site (Eos)*

Ketentuan Eos dalam kegiatan pemeliharaan ini adalah sebagai berikut:

1. Eos akan dilaksanakan oleh Tenaga Ahli yang diusulkan dalam kegiatan pemeliharaan ini;
2. Minimal satu orang Eos harus melakukan kunjungan rutin minimal 2 (dua) kali dalam seminggu ke Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pengelola infrastruktur Microsoft di DJP, serta minimal 1 (satu) kali dalam sebulan ke PPDDP;
3. Eos harus bersedia melakukan kunjungan *on site* di luar jadwal kunjungan rutin apabila dibutuhkan oleh DJP;
4. Melakukan pendataan sistem dalam rangka monitoring sistem setiap kali melakukan kunjungan *on site* rutin.

E. Pelatihan

Ketentuan kegiatan Pelatihan atau *Transfer of Knowledge* dalam kegiatan pemeliharaan ini adalah sebagai berikut:

1. Dilaksanakan minimal 2 (dua) kali pada masa kontrak dan masing-masing diikuti minimal 10 (sepuluh) orang peserta;
2. Diselenggarakan pada lembaga resmi atau oleh tenaga ahli yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelatihan tersebut dan disetujui oleh pihak DJP;
3. Materi, jadwal dan lokasi pelatihan akan diatur bersama oleh DJP dan Penyedia Jasa;
4. Menyediakan materi online training (*e-learning*) terkait produk/teknologi Microsoft yang dapat diakses secara mandiri oleh pegawai DJP.

F. Konsultasi

Konsultasi merupakan layanan yang diberikan oleh Penyedia Jasa apabila DJP mengajukan pertanyaan atau permasalahan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026, konsultasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Dalam rangka optimalisasi kegiatan konsultasi ini Penyedia Jasa wajib mengadakan 1 (satu) kali kegiatan *Proactive Onsite (custom)* oleh *Premier Field Engineer* (PFE) Microsoft sesuai bidang atau materi dan jadwal yang akan ditentukan oleh pihak DJP.

G. Pembuatan Laporan dan Rapat Bulanan

Penyedia Jasa wajib menyampaikan laporan secara tertulis atas semua kegiatan yang dilakukan dalam pekerjaan ini dan disetujui oleh pihak DJP. Jenis laporan yang disampaikan adalah Laporan Bulanan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan *Microsoft Data Center* yang berisi informasi antara lain:

1. Detail kegiatan yang telah dilakukan baik untuk kegiatan yang sudah selesai dilakukan (status *closed*) ataupun masih dilanjutkan ke bulan berikutnya (status *pending*);
2. Rencana kegiatan di bulan berikutnya;
3. Disampaikan dalam bentuk *hardcopy* paling lambat di 5 hari kerja pada bulan berikutnya kecuali ditentukan lain oleh pihak DJP;
4. Atas laporan yang telah disampaikan tersebut, dilakukan rapat evaluasi bulanan antara DJP dan Penyedia Jasa yang dilaksanakan paling lambat di 3 hari kerja pada bulan berikutnya atau ditentukan lain oleh pihak DJP.

H. Spesifikasi Teknis Layanan

Layanan dari prinsipal yang digunakan pada Kegiatan Jasa Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 ini adalah layanan **Microsoft Unified Support**, yaitu jenis layanan yang disediakan PT. Microsoft Indonesia berupa dukungan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu untuk ketersediaan layanan.

VIII. Persyaratan/Kualifikasi Penyedia Jasa

Menyadari pentingnya untuk tetap menjaga tingkat ketersediaan (*availability*), pelayanan (*services*) dan tingkat keandalan (*reliability*) dari sistem dan aplikasi yang ada, maka diperlukan Penyedia Jasa yang memiliki kompetensi dan kualifikasi teknis yang tinggi dan benar-benar memiliki kemampuan yang memadai. Untuk itu penyedia harus memiliki persyaratan sebagai berikut:

A. Kualifikasi penyedia

1. Penyedia Jasa merupakan Badan Usaha yang memiliki klasifikasi usaha non-kecil dengan kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 62029 (Aktivitas Konsultasi Komputer dan Manajemen Fasilitas Komputer Lainnya) atau KBLI 62090 (Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer Lainnya);
2. Penyedia telah memiliki pengalaman :
 - Penyediaan jasa pada divisi yang sama paling kurang 1 (satu) pekerjaan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;
 - Penyediaan jasa sekurang-kurangnya dalam kelompok/grup yang sama paling kurang 1 (satu) pekerjaan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak.
3. Status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP);

B. Kualifikasi Teknis

1. Perusahaan dengan kompetensi mampu menyediakan layanan **Microsoft Unified Support**, dibuktikan dengan Surat Keterangan dari Prinsipal Microsoft;
2. Bersedia menandatangani Surat Pernyataan Peserta Tender Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 sesuai terlampir pada Lampiran 1.

C. Kualifikasi Tenaga Ahli

Tenaga Ahli yang disediakan oleh Penyedia Jasa dalam kegiatan pemeliharaan ini memiliki kualifikasi sebagai berikut:

No	Posisi	Jumlah	Keterangan
1	<i>Project Manager</i>	1 Orang	a. Minimal pendidikan Strata Satu (S1) yang dibuktikan dengan hasil pemindaian ijazah;

			b. Merupakan pegawai tetap dari Penyedia Jasa yang dibuktikan dengan bukti potong PPh pasal 21 atau surat keterangan dari Penyedia Jasa apabila merupakan pegawai tetap kurang dari 1 tahun; c. Berpengalaman minimal satu kali sebagai <i>project manager</i> yang dibuktikan dengan surat keterangan dari Penyedia Jasa.
2	<i>Engineer</i>	2 Orang	a. Merupakan pegawai tetap dari Penyedia Jasa yang dibuktikan dengan bukti potong PPh pasal 21 atau surat keterangan dari Penyedia Jasa apabila merupakan pegawai tetap kurang dari 1 tahun; b. Mempunyai Sertifikat Keahlian MCSA (<i>Microsoft Certified Solutions Associates</i>) atau MCSE (<i>Microsoft Certified Solutions Engineer</i>), dapat dibuktikan dengan hasil pemindaian sertifikat.

Tenaga Ahli yang diusulkan di atas harus bertanggung jawab kepada DJP selama masa kontrak. Penggantian Tenaga Ahli harus melalui persetujuan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan penggantinya memenuhi persyaratan memiliki kualifikasi yang sama atau lebih tinggi dengan Tenaga Ahli yang digantikan.

IX. Service Level Agreement (SLA)

SLA dari Kegiatan Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun Anggaran 2026 adalah sebagai berikut:

A. Dukungan 24x7

Layanan yang diberikan untuk DJP oleh Penyedia Jasa harus memiliki fasilitas pendukung 24 (dua puluh empat) jam sehari, 7 (tujuh) hari seminggu, termasuk hari libur nasional selama jangka waktu pelaksanaan kontrak. Layanan dukungan tersebut harus berfungsi sebagai media untuk memenuhi kebutuhan DJP, dimana Penyedia Jasa harus menyediakan:

1. Sarana pelaporan yang memudahkan DJP dalam melaporkan segala permasalahan, yaitu minimal melalui surel dan/atau telepon;

2. Sistem pencatatan (dokumentasi) terhadap segala macam permasalahan dan cara penyelesaiannya, serta mudah untuk ditinjau kembali;
3. Proses eskalasi yang jelas terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga setiap gangguan dapat segera ditangani.

B. Pemberitahuan Gangguan

Pemberitahuan gangguan yang disampaikan oleh DJP kepada Penyedia Jasa harus direspon oleh Penyedia Jasa paling lambat 1 (satu) jam sejak pemberitahuan gangguan disampaikan. Jika respon lebih dari 1 (satu) jam, Penyedia Jasa akan dikenakan denda sebesar 1‰ (satu permil) dari nilai kontrak untuk setiap hari keterlambatan respon.

C. Penyampaian Laporan, Pelaksanaan Rapat Evaluasi Bulanan dan Kunjungan *Eos*

1. Laporan *assessment*, disampaikan paling lambat 30 hari kalender sejak tanggal mulai kerja pada SPMK;
2. Laporan bulanan, disampaikan paling lambat pada hari kerja kelima pada bulan berikutnya;
3. Rapat evaluasi bulanan dilakukan paling lambat pada hari kerja ketiga pada bulan berikutnya;
4. Kunjungan rutin dilakukan oleh minimal 1 (satu) orang *Eos* dengan frekuensi minimal 2 (dua) kali dalam seminggu ke Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pengelola infrastruktur Microsoft di DJP, serta minimal 1 (satu) kali dalam sebulan ke PPDDP;
5. Untuk setiap keterlambatan atau kegagalan atas pemenuhan ketentuan diatas, Penyedia Jasa akan dikenakan denda sebesar 1‰ (satu permil) dari nilai kontrak (sebelum PPN).

KOP PERUSAHAAN

SURAT PERNYATAAN PESERTA TENDER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : _____
(diisi nama perusahaan/ kuasa yang tercantum dalam akte
pendiri perusahaan/ perubahannya)
Jabatan :
Nama Persahaan :
Alamat Perusahaan :

_____ sebagai peserta tender dalam pekerjaan Pemeliharaan *Microsoft Data Center* Tahun anggaran 2026, dengan ini menyatakan bahwa:

- Sanggup untuk memenuhi seluruh ruang lingkup yang disyaratkan dalam Spesifikasi Teknis;
- Bersedia memenuhi Service Level Agreement sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Spesifikasi Teknis;
- Bersedia menandatangani dan mematuhi Non Disclosure Agreement/Kesepakatan Menjaga Rahasia;
- Dalam hal pemeriksaan Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) dan Aparat Pengawasan Fungsional (APF) ditemukan adanya kesalahan/ kekurangan penyelesaian pekerjaan, bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
- Penyampaian surat pernyataan ini tidak menggugurkan kewajiban peserta tender untuk melampirkan pernyataan teknis lainnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....,.....2026

Hormat Kami

Materai Rp 10.000,-

Nama
Jabatan