

PENGUMUMAN

Nomor: 750/SJ.5.2/UP.01.04/11/2022

TENTANG

PENCANTUMAN BARANG/JASA PADA KATALOG ELEKTRONIK SEKTORAL
ETALASE PRODUK LAYANAN CALL CENTER
PADA KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Bersama ini kami mengundang para Pelaku Usaha untuk turut serta dalam proses pencantuman barang/jasa pada Katalog Elektronik Sektoral Kementerian Komunikasi dan Informatika, dengan informasi produk dan persyaratan penyedia sebagai berikut:

A. Informasi Produk

1. Kategori Produk

Kategori	Sub Kategori
Layanan Call Center	<i>Supervisor</i>
	<i>Senior Agent</i>
	<i>Junior Agent</i>
	<i>Technical Analyst</i>
	<i>Sewa Layanan Sistem Call Center</i>
	<i>Sewa Workstation</i>

B. Persyaratan Pencantuman Barang/Jasa Katalog Elektronik

1. Syarat Kualifikasi Pelaku Usaha

- a) Menyetujui syarat dan ketentuan terkait tanggung jawab yang harus dimiliki oleh Penyedia Katalog Elektronik;
- b) Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan kegiatan/usaha, yaitu dengan memiliki Izin Usaha dengan bidang KBLI 82200 Aktivitas Call Centre;
- c) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mempunyai status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP);
- d) Memiliki Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya (apabila terdapat perubahan) dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM;
- e) Tidak sedang dikenakan sanksi Daftar Hitam;
- f) Menyampaikan Informasi Harga Satuan yang ditawarkan (Struktur Pembentuk Harga) pada setiap produk yang ditawarkan yang terdiri dari:
 - 1. Untuk sub-kategori Supervisor, Senior Agent, Junior Agent, dan Technical Analyst minimal terdiri dari:
 - (1) Gaji minimal Upah Minimum Kabupaten/Kota
 - (2) Tunjangan Hari Raya (THR)

- (3) uang makan
 - (4) uang transpor
 - (5) BPJS Kesehatan (4% dari gaji dasar)
 - (6) BPJS Ketenagakerjaan (Jaminan Kematian 0,3%, Jaminan Kecelakaan Kerja 0,24%, Jaminan Hari Tua 3,7%, dan Jaminan Pensiun 2% dari gaji dasar)
 - (7) Seragam kerja
 - (8) *in-house training product knowledge*
 - (9) *capacity building service excellence*
 - (10) *Management Fee*
 - (11) Pajak-pajak yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Untuk sub-kategori Sewa Layanan Sistem *Call Center* minimal terdiri dari:
- (1) biaya sewa layanan sistem *call center*
 - (2) biaya pelatihan penggunaan sistem *call center*
 - (3) biaya integrasi dengan sistem eksisting (apabila ada)
 - (4) biaya pembuatan laporan
 - (5) Pajak-pajak yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Untuk sub-kategori Sewa Workstation minimal terdiri dari:
- 1) biaya sewa lokasi
 - 2) workstation (meja dan kursi)
 - 3) peralatan kerja (laptop, headset, softphone)
 - 4) Pajak-pajak yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Keterangan: informasi harga satuan yang ditawarkan oleh pelaku usaha bersifat tentatif atau tidak wajib diunggah pada dokumen pendukung harga di aplikasi Katalog Elektronik.

2. Produk yang ditawarkan adalah:

- a) Supervisor
- b) Senior Agent
- c) Junior Agent
- d) Technical Analyst
- e) Sewa Layanan Sistem Call Center
- f) Sewa Workstation

3. Mekanisme Pencantuman Barang/Jasa Katalog Elektronik

- a. Pelaku Usaha yang berminat perlu memiliki akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) terlebih dahulu. Bagi Pelaku Usaha yang belum memiliki akun SPSE dapat melakukan proses pendaftaran melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) terdekat.

- b. Selanjutnya, Pelaku Usaha dapat melakukan pendaftaran dan menyampaikan:
 - 1) Mengunggah bukti dokumen syarat Pelaku Usaha sebagaimana tersebut di atas.
 - 2) Input informasi spesifikasi produk dan harga pada aplikasi Katalog Elektronik.Adapun Panduan Penggunaan aplikasi Katalog Elektronik dapat diunduh pada laman www.e-katalog.lkpp.go.id menu unduh.
- c. Pelaku Usaha dapat menawarkan untuk seluruh atau sebagian kategori produk.
- b. Perlu kami sampaikan bahwa proses pencantuman Barang/Jasa Katalog Elektronik ini mengacu pada Peraturan yang mengatur terkait Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik yang dapat diunduh pada website www.jdih.lkpp.go.id.
- c. Pendaftaran dan proses pencantuman barang/jasa ini tidak dibatasi *batch* kurun waktu tertentu, terkecuali ditentukan lain yang akan diinformasikan/diumumkan pada website ini pada kesempatan selanjutnya.
- d. Apabila ada penambahan produk, Pelaku Usaha dapat menggunakan mekanisme penambahan produk pada aplikasi Katalog Elektronik sesuai dengan Kategori yang tersedia. Syarat dan ketentuan Penambahan Produk mengacu pada syarat dan ketentuan pencantuman produk ini.

Bersama ini kami sampaikan agar para pihak yang terlibat dalam proses pengadaan ini, wajib mematuhi Etika Pengadaan dengan tidak menerima, tidak menawarkan, atau tidak menjanjikan untuk memberi atau menerima hadiah, imbalan, komisi, rabat, dan apa saja dari atau kepada siapapun yang diketahui atau patut diduga berkaitan dengan pengadaan barang/jasa.

Dikeluarkan di Jakarta
Pada tanggal 15 November 2022

LAMPIRAN: PETUNJUK PENGISIAN ATRIBUT PRODUK

A. Kategori: Layanan Call Center

1. Sub Kategori: Supervisor, Senior Agent, Junior Agent, dan Technical Analyst

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
1	Nama Produk	Wajib diisi	Berisi informasi nama produk yang ditawarkan
2	Merek	Wajib diisi	Berisi informasi merek produk yang ditawarkan
3	Nomor Produk Penyedia	Wajib diisi	Berisi informasi nomor kode/produk yang ditawarkan oleh penyedia
4	Unit Pengukuran	Wajib diisi	Berisi informasi terkait satuan yang mencerminkan harga produk (orang bulan)
5	Jenis Produk	Wajib diisi	Berisi informasi status produk termasuk Produk Dalam Negeri (PDN) atau Impor
6	Kode KBKI	Wajib diisi	Berisi informasi kodifikasi produk yang didasarkan pada KBKI yang diterbitkan oleh BPS
7	Nilai TKDN (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
8	Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
9	Nilai TKDN + Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
10	Nama Pemilik Sertifikat	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
11	Masa Berlaku Produk	Wajib diisi	Berisi informasi masa berlaku produk. (Produk secara otomatis akan turun tayang mengikuti batas masa berlaku yang diinput) .
12	Pendidikan	Wajib diisi	Berisi informasi pendidikan terakhir personel.
13	Umur	Wajib diisi	Berisi informasi umur personel.
14	Pengalaman pekerjaan	Wajib diisi	1. Berisi informasi pengalaman kerja personel pada bidang jasa <i>call center</i> . 2. Berisi keterangan “Tidak memiliki” apabila personel belum memiliki pengalaman kerja pada bidang jasa <i>call center</i> .
15	Kemampuan Bahasa Inggris	Wajib diisi	Berisi “Aktif” atau “Tidak Aktif”.
16	Izin Penyelenggaraan	Wajib diisi	Berisi “Memiliki” atau “Tidak Memiliki”.

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
	Jasa Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>)		
17	Harga tayang sudah termasuk keuntungan dan pajak	Wajib diisi	Berisi “Ya”.
18	Bersedia menjamin produk yang ditawarkan telah sesuai dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan	Wajib diisi	Berisi “Bersedia”.
15	Keterangan lainnya	Tidak wajib diisi	Berisi informasi lain yang disampaikan secara singkat tentang produk yang ditawarkan.

2. Sub Kategori: Sewa Layanan Sistem *Call Center*

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
1	Nama Produk	Wajib diisi	Berisi informasi nama produk yang ditawarkan
2	Merek	Wajib diisi	Berisi informasi merek produk yang ditawarkan
3	Nomor Produk Penyedia	Wajib diisi	Berisi informasi nomor kode/produk yang ditawarkan oleh penyedia
4	Unit Pengukuran	Wajib diisi	Berisi informasi terkait satuan yang mencerminkan harga produk (bulan)
5	Jenis Produk	Wajib diisi	Berisi informasi status produk termasuk Produk Dalam Negeri (PDN) atau Impor
6	Kode KBKI	Wajib diisi	Berisi informasi kodifikasi produk yang didasarkan pada KBKI yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS).
7	Nilai TKDN (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
8	Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
9	Nilai TKDN + Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
10	Nama Pemilik Sertifikat	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
11	Masa Berlaku Produk	Wajib diisi	Berisi informasi masa berlaku produk. (Produk secara otomatis akan turun tayang mengikuti batas masa berlaku yang diinput) .
12	Layanan Inbound Call	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
13	Layanan E-mail	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
14	Layanan Webchat	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
15	Layanan WhatsApp Business	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
16	Layanan Media Sosial	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
17	Layanan <i>Video Conference</i> Konsultasi <i>Online</i>	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
18	Layanan <i>Ticketing</i>	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
19	Layanan <i>Knowledge Base</i>	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
20	Layanan <i>Outgoing Call</i>	Wajib diisi	1. Berisi informasi detail layanan yang diberikan. 2. Berisi keterangan “Tidak ada” apabila tidak termasuk dalam layanan yang diberikan.
21	Harga tayang sudah termasuk biaya pembuatan laporan, keuntungan, dan pajak	Wajib diisi	Berisi “Ya”.
22	Bersedia menjamin produk yang ditawarkan telah sesuai dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan	Wajib diisi	Berisi “Bersedia”.
23	Keterangan lainnya	Tidak wajib diisi	Berisi informasi lain yang disampaikan secara singkat tentang produk yang ditawarkan.

3. Sub Kategori: Sewa Workstation

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
1	Nama Produk	Wajib diisi	Berisi informasi nama produk yang ditawarkan
2	Merek	Wajib diisi	Berisi informasi merek produk yang ditawarkan
3	Nomor Produk Penyedia	Wajib diisi	Berisi informasi nomor kode/produk yang ditawarkan oleh penyedia
4	Unit Pengukuran	Wajib diisi	Berisi informasi terkait satuan yang mencerminkan harga produk (unit bulan)
5	Jenis Produk	Wajib diisi	Berisi informasi status produk termasuk Produk Dalam Negeri (PDN) atau Impor
6	Kode KBKI	Wajib diisi	Berisi informasi kodifikasi produk yang didasarkan pada KBKI yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS).
7	Nilai TKDN (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
8	Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.

No	Atribut	Status Kewajiban Pengisian	Keterangan
9	Nilai TKDN + Nilai BMP (%)	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
10	Nama Pemilik Sertifikat	Tidak wajib diisi	Akan terisi otomatis apabila Pelaku Usaha menginput nomor sertifikat TKDN.
11	Masa Berlaku Produk	Wajib diisi	Berisi informasi masa berlaku produk. (Produk secara otomatis akan turun tayang mengikuti batas masa berlaku yang diinput) .
12	Spesifikasi Teknis Laptop	Wajib diisi	Berisi spesifikasi teknis laptop keluaran pabrikan paling lama 2 (dua) tahun terakhir.
13	Harga tayang sudah termasuk biaya pembuatan laporan, keuntungan, dan pajak	Wajib diisi	Berisi “Ya”.
14	Bersedia menjamin produk yang ditawarkan telah sesuai dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan	Wajib diisi	Berisi “Bersedia”.
15	Keterangan lainnya	Tidak wajib diisi	Berisi informasi lain yang disampaikan secara singkat tentang produk yang ditawarkan.