



LKPP

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Kesepakatan Tingkat Layanan

Service Level Agreement (SLA)

antara

LKPP

Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah

dan

LPSE

Layanan Pengadaan
Secara Elektronik

Kabupaten Mamuju



Pengesahan

Dengan menandatangani lembar pengesahan ini kedua belah pihak menyatakan telah membaca dan memahami isi dokumen kesepakatan ini.

Yang Bersepakat

Deputi Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi


Ikak G Patriastomo

NIP : 19610408 199403 1 002

Tanggal:

Kepala LPSE Kabupaten Mamuju




AKHMAD TAUFIQ, S.I.P. M.SI.

NIP : 19790102 2011 011006

Tanggal: 15 APRIL 2013

Daftar Isi

1. Pihak yang Bersepakat	1
2. Tujuan	1
3. Masa Berlaku	1
4. Definisi	1
5. Jenis dan Ruang Lingkup Layanan	2
6. Kewenangan dan Kewajiban	2
7. Ruang Lingkup Dukungan Pengguna	4
8. Pelaporan	5
9. System Environment	6
10. Keadaan Darurat	6
11. Evaluasi dan Revisi	6
12. Biaya	7
13. Kerahasiaan	7
14. Penyelesaian Perselisihan	7
15. Daftar Jenis Layanan (<i>Service Catalog</i>)	7

1. Pihak yang Bersepakat

Kesepakatan ini dibuat antara:

1. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) yang diwakili oleh Ikak G Patriastomo yang bertindak sebagai Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi.
2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Mamuju yang diwakili oleh _____ bertindak sebagai Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Mamuju

2. Tujuan

- 2.1 Memastikan kedua belah pihak memahami ruang lingkup, kewenangan dan tanggung jawab yang berkaitan dengan layanan dan pemanfaatan Teknologi Informasi di bidang *e-Procurement*.
- 2.2 Memastikan layanan dan pemanfaatan Teknologi Informasi di bidang *e-Procurement* telah sesuai dengan kebutuhan Pengguna SPSE
- 2.3 Sebagai acuan perbaikan layanan yang telah ada saat ini bagi Pengguna SPSE.

3. Masa Berlaku

- 3.1 Kesepakatan ini berlaku sejak ditetapkan hingga ditetapkan kesepakatan baru.
- 3.2 Isi kesepakatan dapat disesuaikan bersama bilamana diperlukan.

4. Definisi

- 4.1 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan PengadaanBarang/Jasa Pemerintah yang pada kesepakatan penyediaan layanan ini bertindak sebagai penyedia layanan di bidang pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-Procurement*) kepada Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- 4.2 Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Mamuju yang selanjutnya disebut LPSE Kabupaten Mamuju adalah unit kerja di Kabupaten Mamuju yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan PengadaanBarang/Jasa secara elektronik yang pada kesepakatan penyediaan layanan ini bertindak sebagai pengguna layanan di bidang *e-Procurement* dari LKPP dan penyedia layanan *e-Procurement* kepada pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)
- 4.3 *Helpdesk* LKPP adalah tim yang terdiri dari personil pada Direktorat *e-Procurement* yang menjalankan tugas dan fungsi seksi pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Direktorat *e-Procurement*.
- 4.4 *Helpdesk* LPSE Kabupaten Mamuju adalah tim pada Unit Layanan dan Dukungan LPSE Kabupaten Mamuju yang memberikan dukungan layanan operasional SPSE kepada Pengguna (*user*) terhadap sistem yang disediakan LPSE.

- 4.5 Pengguna SPSE adalah pihak yang secara langsung memanfaatkan layanan di bidang *e-Procurement* yang diberikan oleh LPSE.
- 4.6 Pihak ketiga adalah para pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memiliki hubungan dengan adanya layanan ini.
- 4.7 *Updates* aplikasi SPSE adalah layanan yang disediakan oleh LKPP untuk penyempurnaan dan penambahan fitur dari SPSE yang telah ada saat ini.
- 4.8 *On-Site Support* adalah dukungan teknis yang diberikan LKPP, dimana petugas LKPP secara fisik menangani permasalahan kesisteman yang dihadapi LPSE Kabupaten Mamuju.

5. Jenis dan Ruang Lingkup Layanan

- 5.1 Mengatur batasan kewenangan dan kewajiban LPSE Kabupaten Mamuju dan LKPP dalam rangka pengelolaan dan pemanfaatan teknologi serta informasi pada sistem pengadaan secara elektronik.
- 5.2 Mengatur batasan kewenangan dan kewajiban LPSE Kabupaten Mamuju dan LKPP dalam rangka pemberian pelayanan dukungan teknis, penanganan permasalahan dan peningkatan kapasitas pengelolaan serta peningkatan layanan LPSE.
- 5.3 Mengatur batasan kewenangan dan kewajiban LPSE Kabupaten Mamuju dan LKPP dalam rangka pemberian pelayanan dukungan teknis, penanganan permasalahan kepada pengguna SPSE.

6. Kewenangan dan Kewajiban

- 6.1 LPSE Kabupaten Mamuju
 - 6.1.1 Memanfaatkan layanan LKPP secara bertanggungjawab.
 - 6.1.2 Menjaga kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*) informasi.
 - 6.1.3 Menjaga kerahasiaan *user ID* dan *password* yang digunakan.
 - 6.1.4 Melakukan pengadministrasian, pengelolaan *server-server* dan sistem aplikasi LPSE yang meliputi:
 - 6.1.4.1 *Backup*.
 - 6.1.4.2 Instalasi, konfigurasi aplikasi dan *database*.
 - 6.1.4.3 Instalasi dan konfigurasi *Software* pendukung seperti Anti Virus, *Service Pack*, *SoftwareUpdates* dan sebagainya.
 - 6.1.4.4 Pemantauan fungsi seluruh *Software* terpasang (aplikasi, *database*, sistem operasi, dan sebagainya).

- 6.1.5 Melaporkan gangguan ke *Helpdesk* LKPP terkait dengan kelemahan (*bug*) dan permasalahan yang belum terfasilitasi pada aplikasi SPSE.
- 6.1.6 Memberikan pelayanan registrasi dan verifikasi kepada pengguna SPSE yang belum memiliki *User ID*.
- 6.1.7 Memberikan pelayanan Agregasi Data Penyedia
- 6.1.8 Memberikan layanan dukungan teknis langsung kepada Pengguna untuk mengatasi kendala teknis pada SPSE.
- 6.1.9 Memastikan seluruh komputer Pengguna SPSE dan *server* sistem sudah sesuai dengan permintaan atau rekomendasi yang ditetapkan oleh LKPP.
- 6.1.10 Memberikan akses *server* kepada LKPP untuk melakukan penanganan permasalahan dan *update* aplikasi SPSE.
- 6.1.11 Memfasilitasi K/L/D/I, BUMN dan BUMD untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik.
- 6.1.12 Memberikan dukungan teknis dalam bentuk pelatihan penggunaan aplikasi SPSE kepada pengguna SPSE.
- 6.1.13 Memiliki hak mengetahui pencapaian dan kepatuhan pelaksanaan kesepakatan ini dari LKPP.

6.2 LKPP

- 6.2.1 Menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi.
- 6.2.2 Melakukan monitoring sistem LPSE secara nasional.
- 6.2.3 Melakukan pengelolaan aplikasi, interkoneksi dan agregasi data portal pengadaan nasional.
- 6.2.4 Melakukan pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SPSE.
- 6.2.5 Memberikan saran dan rekomendasi pengembangan infrastruktur IT LPSE.
- 6.2.6 Memberikan pelayanan instalasi, *update* dan *upgrade* aplikasi SPSE pada LPSE.
- 6.2.7 Memberikan rekomendasi penerapan keamanan pada infrastruktur LPSE.
- 6.2.8 Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pengembangan aplikasi pendukung SPSE yang dilakukan oleh LPSE.
- 6.2.9 Melakukan koordinasi dengan LPSE dalam rangka implementasi pengadaan secara elektronik.
- 6.2.10 Memberikan bantuan dukungan teknis dalam menangani permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh LPSE.
- 6.2.11 Memberikan dukungan pelayanan data *reporting* LPSE.
- 6.2.12 Memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE.
- 6.2.13 Memberitahukan kepada LPSE jika akan dilakukan pemeliharaan rutin perangkat yang dapat mengakibatkan tidak tersedianya layanan.

- 6.2.14 Memastikan ruang lingkup *Service Level Agreement* dan perjanjian dengan pihak ketiga pendukung layanan LKPP sesuai dengan kebutuhan LPSE yang tertuang pada kesepakatan ini.
- 6.2.15 Memberikan bantuan teknis baik secara datang langsung maupun *remote* terkait instalasi, *upgrade*, migrasi *server* atau gangguan teknis *server* lainnya
- 6.2.16 Menyediakan laporan pencapaian dan kepatuhan pelaksanaan kesepakatan ini.

7. Ruang Lingkup Dukungan Pengguna

- 7.1 LPSE Kabupaten Mamuju dan LKPP menyediakan *Helpdesk* yang merupakan gerbang layanan terdepan LPSE bagi Pengguna dengan manfaat:
 - 7.1.1 Memberikan kemudahan untuk berinteraksi dengan LPSE dan atau LKPP dalam hal layanan teknis.
 - 7.1.2 Memastikan seluruh laporan gangguan layanan, pertanyaan tentang layanan dan permintaan layanan tercatat dengan jelas sehingga tidak ada yang terlewatkan dari perhatian LPSE dan atau LKPP.
 - 7.1.3 Memastikan seluruh laporan gangguan layanan, pertanyaan tentang layanan dan permintaan layanan ditindaklanjuti.
 - 7.1.4 Memberikan informasi status dan kemajuan penyelesaian gangguan atau pelaksanaan permintaan layanan.
- 7.2 *Helpdesk* LPSE Kabupaten Mamuju dan *Helpdesk* LKPP menerima laporan gangguan, pertanyaan atau permintaan layanan melalui:
 - 7.2.1 *Helpdesk* LPSE Kabupaten Mamuju
 - Alamat: Jl. Soekarno Hatta No. 01 Kabupaten Mamuju - Provinsi Sulawesi Barat
 - Telepon di nomor 0426 - 21065
 - *E-mail* yang disampaikan ke alamat: lpse@mamujukab.go.id
 - Faksimile di nomor 0426 - 21426
 - 7.2.2 *Helpdesk* LKPP
 - Alamat :Gedung SME Tower Lt.17, Jl. Gatot Subroto Kav.94, Jakarta Selatan
 - Telepon di nomor +62.21.71673000
 - *E-mail* yang disampaikan ke alamat helpdesk-lpse@lkpp.go.id

- Faksimile di nomor +62.21.79181153
- 7.3 *Helpdesk* LKPP dan *Helpdesk* LPSE Kabupaten Mamuju beroperasi setiap hari kerja selama jam kerja.
 - 7.4 LPSE Kabupaten Mamuju dan atau LKPP memberikan dukungan teknis untuk menangani laporan gangguan dengan mengutamakan kecepatan penanganan baik dengan solusi sementara maupun permanen.
 - 7.5 Dukungan teknis dalam bentuk *On-Site Support* dapat diberikan setiap hari kerja selama jam kerja.
 - 7.6 Penanganan gangguan dilakukan berdasarkan skala prioritas yang tercantum pada Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE sebagaimana telah tercantum pada lampiran *Service Level Agreement* ini.
 - 7.7 Gangguan yang memerlukan keahlian atau perhatian khusus didukung oleh mekanisme eskalasi kepada pihak yang berkompeten dan berwenang yaitu:
 - 7.7.1 Eskalasi Fungsional; adalah eskalasi laporan gangguan kepada tim teknis untuk mempercepat proses penanganan laporan insiden yang berkaitan dengan hal teknis.
 - 7.7.2 Eskalasi Struktural; adalah eskalasi laporan gangguan kepada pejabat struktural dan pimpinan jika untuk mempercepat penanganan gangguan memerlukan perhatian khusus seperti penambahan sumberdaya, koordinasi antar unit kerja internal maupun eksternal.

8. Pelaporan

- 8.1 LKPP dan LPSE Kabupaten Mamuju menyediakan laporan sebagai berikut:
 - 8.1.1 Laporan Monitoring
 - 8.1.1.1 Rekapitulasi Progres Implementasi E-Procurement Nasional (LKPP)
 - 8.1.1.2 Laporan utilitas
 - 8.1.1.3 Jumlah permintaan layanan
 - 8.1.2 Laporan *Trend*
 - 8.1.2.1 Perbandingan jumlah gangguan untuk setiap tingkat prioritas dengan bulan sebelumnya.
 - 8.1.2.2 Perbandingan jumlah permintaan layanan dengan bulan sebelumnya.
 - 8.1.3 Laporan Analisis
 - 8.1.3.1 Analisis gangguan umum
 - 8.1.3.2 Analisis gangguan Prioritas 1 (jika ada)
 - 8.1.3.3 Rencana kerja untuk memperbaiki layanan pada bulan berikutnya
- 8.2 Melakukan pertemuan koordinasi rutin secara berkala untuk membahas laporan dan rencana kerja perbaikan layanan bulan berikutnya.

9. System Environment

- 9.1 LKPP menyarankan LPSE Kabupaten Mamuju untuk menggunakan teknologi yang memadai dalam memanfaatkan layanan LKPP.
- 9.2 LPSE Kabupaten Mamuju menyarankan kepada pengguna SPSE untuk menggunakan teknologi yang memadai dalam memanfaatkan layanan LPSE Kabupaten Mamuju.
- 9.3 Perbedaan teknologi atau versi yang digunakan LPSE Kabupaten Mamuju dengan Pengguna SPSE dapat menyebabkan keterlambatan penanganan gangguan atau penyelesaian permintaan layanan, bahkan mengakibatkan gangguan tidak dapat ditangani atau permintaan layanan tidak dapat dilaksanakan.

10. Keadaan Darurat

- 10.1 Pada saat terjadi keadaan darurat besar kemungkinan terjadi penurunan kualitas layanan atau tidak tersedianya layanan sama sekali.
- 10.2 LKPP bersama dengan LPSE Kabupaten Mamuju mempersiapkan *Business Continuity Plan* dan *Disaster Recovery Plan* sesuai kebutuhan.
- 10.3 Jika diperlukan, saat keadaan darurat LPSE Kabupaten Mamuju dan atau LKPP mengeluarkan pernyataan resmi.
- 10.4 Pemulihan dari keadaan darurat harus diupayakan bersama untuk dilaksanakan secepatnya.

11. Evaluasi dan Revisi

- 11.1 Kedua belah pihak bersama-sama melakukan evaluasi terhadap kesepakatan ini minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- 11.2 Hasil evaluasi dapat ditindaklanjuti dan disesuaikan dengan kebutuhan.
- 11.3 Revisi terhadap kesepakatan ini dapat disebabkan antara lain:
 - 11.3.1 Perubahan pihak yang bersepakat.
 - 11.3.2 Perubahan jenis dan ruang lingkup layanan.
 - 11.3.3 Perubahan kewenangan dan tanggung jawab.
 - 11.3.4 Perubahan ruang lingkup dukungan bagi LPSE.
 - 11.3.5 Perubahan pelaporan.
- 11.4 Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan bersama dengan mempertimbangkan kualitas layanan saat ini, kebutuhan yang akan datang serta ketersediaan biaya.

12. Biaya

- 12.1 Biaya yang ditimbulkan akibat kesepakatan ini sepenuhnya berasal dari APBN.
- 12.2 Biaya yang ditimbulkan untuk melakukan *On-Site Support*, khususnya di luar Jakarta menjadi beban kedua belah pihak sesuai dengan proporsi masing-masing.

13. Kerahasiaan

- 13.1 Kedua belah pihak wajib menjaga kerahasiaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sesuai dengan kesepakatan ini.
- 13.2 LKPP diperkenankan melakukan pemantauan dan pengawasan beban pemakaian perangkat pendukung untuk memastikan ketersediaan dan kecukupan kapasitas Layanan.
- 13.3 LKPP tidak menyalin, meminjamkan, memproduksi, mengungkapkan, dalam bentuk apapun Informasi milik LPSE Kabupaten Mamuju kepada pihak ketiga untuk tujuan apapun, kecuali atas persetujuan LPSE Kabupaten Mamuju.
- 13.4 LKPP memberi hak kepada LPSE Kabupaten Mamuju atau pihak yang diberi wewenang oleh LPSE Kabupaten Mamuju untuk mengaudit dan mengawasi kegiatan yang dilakukan terhadap Informasi milik LPSE Kabupaten Mamuju yang diketahui oleh LKPP dan atau berada dalam pengelolaan LKPP. Audit dan pengawasan dilaksanakan secara resmi berdasarkan surat permintaan kepada Kepala LKPP.

14. Penyelesaian Perselisihan

Penyelesaian perselisihan yang berkaitan dengan kesepakatan ini dilakukan dengan cara musyawarah untuk mufakat.

15. Daftar Jenis Layanan (*Service Catalog*)

Selain layanan yang telah secara khusus dituangkan dalam kesepakatan ini, LKPP dan LPSE Kabupaten Mamuju juga memberikan layanan generik tentang Daftar Jenis Layanan (*Service Catalog*) sebagaimana terlampir.

SERVICE CATALOG

1. Implementasi Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik

Layanan	Pemberian dukungan teknis dan koordinasi dalam Implementasi pengadaan barang/jasa secara elektronik melalui LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>Program Manager</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan dukungan teknis dan koordinasi kepada LPSE dalam rangka mengimplementasikan pengadaan barang/jasa secara elektronik melalui LPSE.
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

2. Pengembangan Aplikasi SPSE

Layanan	Pengembangan aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Development</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan untuk mengembangkan aplikasi SPSE sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang pengadaan barang/jasa.
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

3. Pengembangan Aplikasi Pendukung SPSE

Layanan	Pemberian dukungan teknis dan koordinasi dalam memfasilitasi LPSE yang sedang mengembangkan aplikasi pendukung SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Development</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan dukungan teknis dan koordinasi dalam memfasilitasi LPSE yang sedang mengembangkan aplikasi pendukung SPSE untuk menghindari terjadinya <i>crash</i> antara aplikasi pendukung yang dikembangkan oleh LPSE dengan aplikasi SPSE.
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

4. Instalasi Aplikasi SPSE

Layanan	Instalasi Aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Melakukan instalasi aplikasi SPSE pada <i>server</i> LPSE. Instalasi aplikasi SPSE dilakukan dengan melakukan remote dari LKPP atau datang langsung ke lokasi <i>server</i> (jika tidak memungkinkan untuk <i>remote</i>) atau <i>server</i> dibawa ke Direktorat e-Procurement LKPP
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari kerja dan jam kerja 2. Waktu instalasi : <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung ke lokasi: 7 (tujuh) hari kerja, setelah diterimanya permintaan instalasi dari LPSE - Remote atau server dibawa ke Direktorat LKPP: 1 (satu) hari kerja, setelah diterimanya permintaan instalasi dari LPSE
Masa error aplikasi pasca instalasi per LPSE	24 jam x 30 hari dalam 1 tahun

5. Upgrade Aplikasi SPSE

Layanan	Upgrade Aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Melakukan <i>upgrade</i> aplikasi SPSE pada <i>server</i> LPSE dalam hal terjadi pengembangan versi aplikasi SPSE.
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Waktu instalasi : <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung ke lokasi: 7 (tujuh) hari kerja, setelah pemberitahuan - <i>Remote</i>: 2 (dua) hari kerja, setelah diterimanya permintaan instalasi dari LPSE
Masa error pasca instalasi per LPSE	24 jam x 30 hari dalam 1 tahun

6. Pemeliharaan Aplikasi SPSE

Layanan	Pemeliharaan Aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pemeliharaan aplikasi SPSE yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan versi aplikasi 2. <i>Bug fixing</i> aplikasi (apabila ditemukan <i>bug fixing</i> aplikasi baik di internal Direktorat e-Procurement maupun di lapangan) 3. Penambahan fitur (apabila ada usulan dari pengguna SPSE)

	dengan terlebih dahulu mendapatkan persetujuan Kepala Seksi Pengembangan Sistem e-Procurement)
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan versi aplikasi : 3 kali dalam 1 tahun) 2. <i>Bug fixing</i> aplikasi : Setiap hari kerja dan jam kerja 3. Penambahan fitur : Setiap hari kerja dan jam kerja

7. Rekomendasi Penerapan Keamanan Infrastruktur LPSE

Layanan	Rekomendasi Keamanan Infrastruktur LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan rekomendasai penerapan keamanan infrastruktur LPSE.
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Rekomendasi diberikan kepada LPSE 3 (hari) kerja setelah adanya penetapan standar penerapan keamanan infrastruktur LPSE dari Direktorat e-Procurement LKPP atau diterimanya permohonan rekomendasi dari LPSE.

8. Rekomendasi Pengembangan Infrastruktur LPSE

Layanan	Rekomendasi Pengembangan Infrastruktur LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan rekomendasi pengembangan infrastruktur LPSE
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Rekomendasi pengembangan infrastruktur IT diberikan oleh Direktorat e-Procurement LKPP kepada LPSE maksimal 3 hari kerja setelah adanya permintaan dari LPSE

9. Data Reporting LPSE

Layanan	Data Reporting LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Development</i>)
Dekripsi Layanan	Menyediakan layanan data <i>reporting</i> lelang yang dilakukan di LPSE antara lain, informasi nama lelang, jumlah lelang, nilai lelang, data penyedia, data kepanitiaan, dan informasi lelang lainnya.
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

10. Monitoring Sistem LPSE

Layanan	Monitoring Sistem LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan layanan monitoring terhadap sistem LPSE nasional yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Availability</i> (ketersediaan sistem <i>up/down</i>) b. <i>Capacity</i> (<i>hardisk, memory</i>). 2. Menyediakan informasi hasil monitoring kepada LPSE apabila terdapat permasalahan mengenai SPSE yang meliputi <i>availability</i> dan <i>capacity</i>.
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Monitoring: 24 x 365 (jam) 2. Layanan pemberian informasi hasil monitoring : Setiap hari kerja selama jam kerja (diberikan apabila ada permintaan dari LPSE)

11. Pengelolaan Aplikasi, Interkoneksi dan Agregasi Data Portal Pengadaan Nasional

Layanan	Pengelolaan Aplikasi, Interkoneksi dan Agregasi Data Portal Pengadaan Nasional
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Development</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pengelolaan aplikasi, interkoneksi dan agregasi data portal pengadaan nasional
Waktu Layanan	Layanan Monitoring: 24 jam x 365 hari
Masa Error	ADP dan inaproc maksimal 5 jam dalam 1 tahun

12. Pelatihan Pengelolaan dan Peningkatan Layanan LPSE

12. a. Pelatihan kepada LPSE

Layanan	Pelatihan Pengelolaan dan Peningkatan Layanan LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>Training & User Support</i>)
Dekripsi Layanan	<p>Memberikan layanan pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE kepada pengelola LPSE. Jenis pelatihan yang diberikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Regular</i>: Pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE yang diselenggarakan di LKPP 2. <i>On-Site</i>: Pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE yang

	diselenggarakan di LPSE yang mengajukan permintaan pelatihan
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelaksanaan pelatihan reguler diselenggarakan selama 3 hari kerja. 2. Waktu pelaksanaan pelatihan <i>On-site</i> diselenggarakan sesuai dengan permintaan LPSE.

12.b. Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSE kepada ULP

Layanan	Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSE kepada ULP
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pelatihan penggunaan aplikasi SPSE kepada ULP. Pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE yang diselenggarakan di LPSE yang mengajukan permintaan pelatihan
Waktu Layanan	Waktu pelaksanaan pelatihan diselenggarakan sesuai dengan permintaan.

12.c. Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSE kepada Pengguna SPSE

Layanan	Pelatihan penggunaan aplikasi SPSE kepada pengguna SPSE
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pelatihan penggunaan aplikasi SPSE kepada pengguna SPSE antara lain: ULP/panitia pengadaan, PPK, Penyedia Barang/jasa, Auditor.
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelaksanaan pelatihan reguler diselenggarakan selama 1 hari kerja. 2. Waktu pelaksanaan pelatihan <i>On-site</i> diselenggarakan sesuai dengan permintaan LPSE.

13. Pemberitahuan kepada LPSE Jika Akan Dilakukan Pemeliharaan Rutin Perangkat yang Dapat Mengakibatkan Tidak Tersedianya Layanan.

Layanan	Pemberitahuan pemeliharaan rutin perangkat SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>IT Operation</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan informasi pengumuman melalui <i>website</i> LPSE dan <i>email</i> apabila LKPP akan melakukan pemeliharaan rutin terhadap <i>Centralized system</i> (ADP, Inaproc) yang mengakibatkan tidak tersedianya layanan SPSE, yang berisi informasi: waktu pelaksanaan pemeliharaan sistem, lama waktu tidak tersedianya layanan.

Waktu Layanan	Pengumuman dilakukan 7 (tujuh) hari kerja sebelum dilakukannya pemeliharaan rutin.
----------------------	--

14. Fasilitas SPSE kepada K/L/D/I, BUMN, dan BUMD untuk Melaksanakan Pengadaan Secara Elektronik

Layanan	Fasilitas SPSE kepada K/L/D/I, BUMN, dan BUMD untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan kepada K/L/D/I, BUMN dan BUMD
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

15. Pengadministrasian dan Pengelolaan server-server dan Sistem Aplikasi LPSE.

15.a. Backup:

Layanan	Backup
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	LPSE melakukan <i>backup</i> data terkait Database dan dokumen yang ada di <i>server</i> LPSE. Backup dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) hari
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari

15.b. Instalasi, Konfigurasi Aplikasi dan Database

Layanan	Instalasi, Konfigurasi Aplikasi dan Database
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	LPSE melakukan instalasi, konfigurasi aplikasi dan <i>database</i> sesuai dengan saran dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat e-Procurement LKPP.
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari

15.c. Instalasi dan Konfigurasi *Software* Pendukung seperti Anti Virus, *Service Pack*, *Software Updates* dan sebagainya.

Layanan	Instalasi dan Konfigurasi <i>Software</i> Pendukung seperti Anti Virus, <i>Service Pack</i> , <i>Software Updates</i> dan sebagainya.
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan Instalasi dan konfigurasi <i>Software</i> pendukung seperti Anti Virus, <i>Service Pack</i> , <i>Software Updates</i> dan sebagainya sesuai dengan saran dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat e-Procurement LKPP.
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari

15.d. Pemantauan Fungsi Seluruh *Software* Terpasang (aplikasi, *database*, sistem operasi, dan sebagainya)

Layanan	Pemantauan Fungsi Seluruh <i>Software</i> Terpasang (aplikasi, <i>database</i> , sistem operasi, dan sebagainya)
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pemantauan fungsi seluruh <i>Software</i> terpasang (aplikasi, <i>database</i> , sistem operasi, dan sebagainya)
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari

16. Registrasi dan Verifikasi

Layanan	Registrasi dan Verifikasi
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan registrasi dan verifikasi kepada pengguna SPSE yang belum memiliki <i>user id</i> dan <i>password</i> untuk akses ke SPSE
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

17. Penanganan Permasalahan

17.a. Bantuan Konsultasi

Layanan	Bantuan Konsultasi
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement dan LPSE LKPP

Dekripsi Layanan	Menyediakan layanan konsultasi terkait permasalahan e-Procurement kepada pengguna SPSE melalui telepon, <i>email</i> , aplikasi <i>helpdesk</i> , surat atau datang langsung
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

17.b. Layanan Dukungan Teknis Langsung kepada Pengguna SPSE

Layanan	Layanan dukungan teknis langsung kepada Pengguna SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement (<i>Training & User Support</i>) dan LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan dukungan teknis langsung kepada Pengguna untuk mengatasi kendala teknis pada SPSE
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

17.c. Eskalasi Permasalahan Terkait dengan Kelemahan (*bug*) dan Permasalahan yang Belum Terfasilitasi pada Aplikasi SPSE

Layanan	Eskalasi permasalahan terkait dengan kelemahan (<i>bug</i>) dan permasalahan yang belum terfasilitasi pada aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan untuk meneruskan permasalahan pengguna SPSE kepada LKPP terkait kelemahan (<i>bug</i>) atau permasalahan yang belum terfasilitasi dengan aplikasi SPSE.
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

18. Agregasi Data Penyedia

Layanan	Agregasi Data Penyedia
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan Agregasi Data Penyedia untuk memungkinkan penyedia barang/jasa dapat <i>login</i> di seluruh LPSE dengan menggunakan 1 (satu) <i>user id</i> .
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari

19. Pemberian Dukungan Teknis Terhadap Permasalahan yang Tidak Dapat Ditangani oleh LPSE

Layanan	Pemberian dukungan teknis terhadap permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>Training & User Support</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan dukungan teknis terhadap permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh LPSE atau permasalahan yang dieskalasikan oleh LPSE kepada LKPP
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

20. Uji Forensik

Layanan	Uji Forensik
Pemberi Layanan	Direktorat e-Procurement LKPP (<i>Training & User Support</i>)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan untuk memfasilitasi permohonan uji forensik <i>file</i> penawaran yang tidak dapat didekripsi oleh pokja ULP/Panitia pengadaan kepada Lembaga Sandi Negara. LPSE memberikan file *.rhs dan Berita Acara Pengajuan Uji Forensik kepada LKPP
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

21. Pemberian Akses Server LPSE kepada LKPP

Layanan	Pemberian Akses Server LPSE kepada LKPP
Pemberi Layanan	LPSE Kabupaten Mamuju
Dekripsi Layanan	LPSE memberikan akses <i>server</i> kepada LKPP termasuk apabila ada perubahan akses <i>server</i> . Akses <i>server</i> diberikan kepada LKPP dengan menginformasikan IP Publik/ <i>domain</i> , <i>port</i> , <i>user</i> dan <i>password root</i> serta mendaftarkan IP LKPP pada <i>server</i> LPSE melalui email support-ito@lkpp.go.id
Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 24 x 365 (jam) 2. LPSE memberitahukan akses <i>server</i> kepada LKPP maksimal 2 hari kerja sebelum dilakukan instalalasi <i>server</i> SPSE atau 1 hari setelah dilakukan perubahan akses <i>server</i>

TAHAPAN PROSES LELANG

No	Tahapan
1.	Pengumuman Lelang
2.	Pendaftaran lelang
3.	Pemberian Penjelasan
4.	Pemasukan penawaran
5.	Pembukaan penawaran
6.	Evaluasi penawaran
7.	Evaluasi kualifikasi
8.	Pembuktian kualifikasi
9.	Penetapan pemenang
10.	Pengumuman pemenang
11.	Masa sanggah
12.	SPPBJ

TABEL PRIORITAS PENYELESAIAN PERMASALAHAN SPSE

No	Permasalahan	Terjadi Pada Tahapan Lelang	Dampak Fungsional	Reputasi LPSE	Kemampuan Pemulihan	Prioritas	Change Management
1	Permintaan perubahan data karena panitia salah input data	1,6,7,9,10	4	5	1	21	Emergency Change
2	Penyedia tidak bisa login karena lupa <i>email</i> dan <i>password</i> SPSE	2,3,4	3	1	2	1	Minor Change
3	Error aplikasi panita tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa <i>login</i> , tidak dapat evaluasi, dll)	1,3,5,6,7,9,10	6	10	3	19	Mayor Change
4	Error aplikasi pengelola LPSE (<i>verifikator</i> , <i>admin agency</i> dll) tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa <i>login</i> , tidak dapat input data, dll)	Semua	10	10	4	25	Emergency Change
5	Error aplikasi penyedia tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa <i>login</i> , dll)	2,3,4	3	10	5	5	Minor Change
6	Penawaran tidak dapat buka (uji forensik)	5,6,7,8,9,10	5	10	6	8	Minor Change
7	Error mail server	Semua	10	10	7	14	Mayor Change
8	Jaringan LPSE	Semua	10	10	8	13	Mayor Change
9	Jaringan Inaproc, ADP	Semua	10	10	9	11	Mayor Change

Penjelasan:

1. Dampak dari insiden/masalah dapat diukur pada tiga faktor yaitu: dampak Fungsional, Dampak Informasi/Reputasi dan Kemampuan Pemulihan Insiden. Pemberian bobot dampak dimulai dari angka 1 sampai 10, dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Dampak Fungsional: Terendah angka 1 untuk satu fungsi dan maksimum 10 untuk semua fungsi terganggu.
 - b. Dampak Informasi/Reputasi: Terendah angka 1 untuk reputasi internal dan maksimum 10 untuk Reputasi Nasional LPSE
 - c. Kemampuan pemulihan dilihat dari seberapa sering masalah ini terjadi dan bisa diselesaikan: Terendah angka 1 untuk paling sering terjadi dan angka 10 untuk pertama kali terjadi.

2. Dampak Fungsional diukur pada tahapan lelang yang kena dampak yang terdiri dari 12 tahapan dengan fungsi yang terlibat sesuai dengan penanggung jawabnya. Misalnya masalah Penyedia tidak bisa login karena lupa email dan password SPSE terjadi pada tahapan lelang ke 2 – 4. Secara kuantitatif fungsi yang terpengaruh ada 3 tahapan.
3. Dampak Informasi/Reputasi terkait dengan pelaku pada kegiatan lelang yaitu penyedia, panitia dan pengelola SPSE. Jika terdampak pada penyedia saja, maka reputasi yang terganggu adalah internal penyedia saja, tetapi untuk panitia akan berpengaruh pada kredibilitas yang cukup mengganggu, sehingga disini diberikan nilai 5 tetapi jika yang terkena dampak adalah pengelola maka dapat dikatakan reputasi akan rusak, sehingga diberikan angka 10.
4. Nilai prioritas dihitung dengan formula Dampak Fungsional dan Informasi akan dapat diselesaikan dengan kemampuan pemulihan atau dengan rumus matematikanya adalah:
 - a. Jika f = dampak fungsional, r = dampak informasi/reputasi dan k = kemampuan pemulihan maka, p = prioritas adalah
 - b. $P = (f * r)/k$
 - c. Semakin besar nilai p maka semakin tinggi prioritas masalah tersebut untuk diselesaikan
 - d. Tindak lanjut yang harus dilakukan diberikan 3 level yaitu *Minor*, *Mayor* dan *Emergency Change*.
 - e. *Minor Change* jika nilai prioritas kurang dari 10 (penyelesaian maksimal 3 (tiga) hari kerja)
 - f. *Mayor Change* jika nilai prioritas antara 10 – 20 (penyelesaian maksimal 2 (dua) hari kerja)
 - g. *Emergency Change* jika nilai prioritas diatas lebih dari 20. (penyelesaian maksimal 1 (satu) hari kerja)
5. Khusus untuk masalah jaringan dan email, dampak fungsional nilainya harus disesuaikan dengan pada saat tahapan lelang yang terkena dampak, sehingga nilainya tidak maksimum 10 tetapi seperti yang masalah lainnya. Nilai 10 pada contoh perhitungan diatas diasumsikan jika terjadi pada awal kegiatan lelang yang dapat berpotensi menyebabkan lelang menjadi gagal dilaksanakan (*Worst Case Scenario*).

LKPP

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Gedung SMESCO UKM, Lt. 7,8,9, dan 17

Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 94, Jakarta Selatan - 12780

Telepon : 021 - 7991025

Fax : 021 - 7996033 / 021 - 7991125

Call Centre : 5577