

PENGUMUMAN PELELANGAN DENGAN PASCAKUALIFIKASI

Nomor: 001/P/PJCC/PP-OB-MRT/V/2024

Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (perseroda)

PT MRT Jakarta (Perseroda) akan melaksanakan Pelelangan dengan Pascakualifikasi untuk **Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda)**, dengan rincian sebagai berikut:

1. Rincian Pekerjaan

Nama Pekerjaan : Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda)

Lingkup Pekerjaan : Adapun ruang lingkup pekerjaan untuk Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda), dengan Lingkup Pekerjaan yang akan dilelangkan adalah sebagai berikut:

- a. Product Layanan, Premise, People, services & System

**Untuk detail informasi lainnya mengacu pada dokumen RFP.*

2. Persyaratan Peserta

Kualifikasi penyedia Jasa untuk kegiatan ini harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

Administrasi :

- 1) Melampirkan Legalitas Perusahaan Seperti Akta Pendirian & Perubahan Terakhir, SK Kemenkumham, TDP/NIB, SIUP, SKDP, SPPKP & NPWP
- 2) Surat Pernyataan Tunduk kepada Request For Proposal (RFP) ;
- 3) Surat Pernyataan Sanggup Melaksanakan Pekerjaan sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan;
- 4) Jaminan Penawaran Berupa Bank Garansi (bid Bond) ;
- 5) Surat Pernyataan Pencairan Bid Bond ;
- 6) Surat Kuasa Resmi, Apabila Penandatanganan Surat Penawaran bukan Pimpinan Perusahaan yang tercantum dalam Akte ;
- 7) Surat Pernyataan Pakta Integritas ;
- 8) Surat Penawaran Harga ;
- 9) Salinan bukti SPT Tahunan (Tahun 2023);

Teknis :

- 1) Melampirkan Pengalaman sejenis bidang 3 tahun terakhir dalam mengelola sistem Customer Relationship Management, Customer Experience dan Contact Center dibuktikan dengan PO/kontrak;
- 2) Melampirkan usulan Personil ;
- 3) Melampirkan Usulan SLA Pelaksanaan Pekerjaan
- 4) Melampirkan Usulan Metodologi pelaksanaan Pekerjaan
- 5) Melampirkan Usulan system yang ditawarkan
- 6) Melampirkan Timeline Pekerjaan



**aspek administrasi dan teknis diatas disampaikan pada saat submission proposal penawaran & persyaratan lainnya mengacu pada portal E-Procurement.*

3. Pendaftaran

Hari/Tanggal : Jum'at, 17 Mei 2024 s/d 27 Mei 2024

Waktu : 09.00 WIB s/d 16.00 WIB

Klasifikasi : Jasa

Sub bidang : **Oustource Call Center**

- Mekanisme :
- **Bagi perusahaan yang belum menjadi rekanan:** silahkan agar dapat melakukan registrasi dan melengkapi dokumen legalitas perusahaan pada *portal e-proc* dengan situs: <http://eproc.jakartamrt.co.id/> hingga status perusahaan menjadi **Approve Vendor List (AVL)** atau **Shortlist**. Kemudian, klik tombol daftar pada pengumuman pengadaan di *e-proc* dan *submit/upload* dokumen *Letter Of Intent (LOI)* ke dalam sistem *e-proc* PT MRT Jakarta (Perseroda).
 - **Bagi yang telah menjadi rekanan (AVL / Shortlist):** klik tombol daftar pada pengumuman pengadaan di *e-proc* MRT dan *submit* dokumen *Letter Of Intent (LOI)* kedalam sistem *e-proc* PT MRT Jakarta (Perseroda).

(template Letter Of Intent (LOI) mengacu pada lampiran pengumuman ini atau dapat di unduh pada portal e-proc PT MRT Jakarta)

4. Rapat Pemberian Penjelasan (*Aanwijzing*)

Hari : Selasa, 28 Mei 2024

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Online Melalui Ms. Teams

**Informasi Detail Undangan akan disampaikan terpisah melalui Email ke seluruh peserta.*

5. Peserta yang diperkenankan mengikuti kegiatan *Aanwijzing* adalah peserta yang sudah mendaftar dalam paket pengadaan ini sebagaimana disebutkan dalam Poin 3.
6. Peserta yang akan mengikuti paket pengadaan ini diwajibkan untuk melakukan pendaftaran sesuai dengan mekanisme pendaftaran serta jadwal yang sudah ditetapkan.
7. Pertanyaan terkait dengan pengadaan ini dapat menghubungi procurement@jakartamrt.co.id atau Nomor Hotline Departement *Strategic Procurement* 0815 8211 008, dan jika mengalami kendala saat registrasi dapat mengirimkan *email* kepada: support-eproc@jakartamrt.co.id dengan subject email : **PENGADAAN JASA LAYANAN CONTACT CENTER MRT JAKARTA PT MRT JAKARTA _ (NAMA PERUSAHAAN)**

Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian.

Jakarta, 17 Mei 2024

Unit Kerja Strategic Procurement



LAMPIRAN

[KOP SURAT PERUSAHAAN]

LETTER OF INTENT (LOI)

Jakarta, Tanggal _____

No Surat : _____
Subjek : Surat Pernyataan Ketertarikan Untuk Mengikuti Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda).

Yth. Unit Kerja Procurement**UP Panitia Pengadaan Jasa Layanan Contact Center PT MRT Jakarta (Perseroda)**

Sehubungan dengan sedang dilaksanakannya proses Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda), dengan ini kami PT _____ bermaksud untuk melakukan pendaftaran guna mendapatkan Dokumen Pengadaan/*Request for Proposal* (RFP) dan mengikuti proses Tender tersebut.

Dengan ini kami juga menyatakan bahwa kami akan menjaga kerahasiaan Dokumen Pengadaan/RFP yang akan diberikan oleh Unit Kerja Procurement terkait dengan Pengadaan Jasa Layanan Contact Center MRT Jakarta PT MRT Jakarta (Perseroda), dan akan mematuhi seluruh proses serta peraturan pengadaan yang berlaku. Apabila kami melanggar ketentuan-ketentuan tersebut kami bersedia untuk di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Adapun perwakilan perusahaan yang akan mengikuti keseluruhan proses tender dan kegiatan *Aanwijzing* untuk paket pengadaan ini adalah sebagai berikut:

1. Nama Karyawan & Email Karyawan, serta nomor telepon;
2. Nama Karyawan & Email Karyawan, serta nomor telepon;

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan Terima Kasih.

Hormat Kami,

PT. _____

Materai Rp10.000,- / Materai Elektronik Rp10.000,-

Nama Penanggung Jawab Perusahaan

Jabatan Penanggung Jawab

Note :

1. Maksimal PIC yang boleh dicantumkan dalam surat ini untuk mengikuti *Aanwijzing* adalah 2 Orang;
2. PIC yang ditunjuk sebagai wakil perusahaan wajib melampirkan copy identitas sebagai karyawan dalam surat Pendaftaran/Loi ini (copy identitas dan dokumen LOI dijadikan 1 file dengan LOI dan wajib disubmit ke dalam sistem eproc PT MRT Jakarta saat pendaftaran);
3. Pada bagian atas surat harus menggunakan logo/Lambang/Symbol perusahaan masing-masing.

