LKPP
Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Kesepakatan Tingkat Layanan *Service Level Agreement* (SLA)

antara	dan
LKPP	**LPSE**
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Layanan Pengadaan Secara Elektronik Provinsi Maluku Utara

126/ **LKPP – LPSE / 2016**

LPSE
Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Dipindai dengan CamScanner

Pengesahan

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

Yang Bersepakat,

Deputi Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi	Ketua Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Maluku Utara
SARAH SADIQA	ISAT S.R. SENJAHRI, S.IP
NIP. 19700118 199603 2 002	NIP. 198212222005011004
Tanggal : 12 Juli 2016	Tanggal :

Dipindai dengan CamScanner

DaftarIsi

1. Para Pihak 1
2. Definisi 1
3. Tujuan 2
4. Masa Berlaku 2
5. Jenis dan Ruang Lingkup Layanan 2
6. Hak dan Kewajiban 2
7. Ruang Lingkup Dukungan Pengguna 3
8. Pelaporan 6
9. *End-User Operating Environment* 6
10. Keadaan Darurat 6
11. Evaluasi dan Revisi 7
12. Biaya 7
13. Kerahasiaan 7
14. Penyelesaian Perselisihan 7
15. Daftar Jenis Layanan (*Service Catalog*) LPSE 8

Dipindai dengan CamScanner

1. Para Pihak

Kesepakatan ini dibuat antara :

1. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) yang diwakili oleh Sarah Sadiqa yang bertindak sebagai Deputi Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi.
2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Maluku Utara yang diwakili oleh Isat S.R. Senjahri bertindak sebagai Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik Provinsi Maluku Utara

2. Definisi

2.1. 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 Pengandaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang pada kesempatan penyediaan layanan ini bertindak sebagai penyedia layanan di bidang pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*) kepada Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

2.2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik Provinsi Maluku Utara yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja yang dibentuk untuk menyelenggarakan sisem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik yang pada kesepakatan *Procurement* dari LKPP dan penyedia layanan *e-Procurement* kepada pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).

2.3. *Helpdesk* LKPP adalah tim yang terdiri dari personil pada Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik yang menjalankan tugas dan fungsi seksi Pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

2.4. *Helpdesk* LPSE adalah tim pada Unit Layanan dan Dukungan LPSE yang memberikan dukungan layanan operasional SPSE kepada Pengguna (User) terhadap sistem yang disediakan LPSE.

2.5. Pengguna SPSE adalah pihak yang secara langsung memanfaatkan layanan di bidang *e-Procurement* yang diberikan oleh LPSE.

2.6. *System Environment* adalah bagian dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem guna mendukung kinerja LPSE dalam penggunaan aplikasi SPSE.

2.7. Pihak Ketiga adalah para pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memiliki hubungan dengan adanya layanan.

2.8. *Updates* aplikasi SPSE adalah layanan yang disediakan oleh LKPP untuk penyempurnaan dan penambahan fitur dari SPSE yang telah ada.

2.9. *On-Site Support* adalah dukungan teknis yang diberikan LKPP, dimana petugas LKPP secara fisik menangani permasalahan kesisteman yang dihadapi LPSE.

Dipindai dengan CamScanner

3. Tujuan

3.1. Memastikan kedua belah pihak memahami ruang lingkup, kewenangan dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi di bidang *e-Procurement*.

3.2. Memastikan layanan dan pemanfaatan Teknologi Informasi di bidang *e-Procurement* telah sesuai dengan kebutuhan Pengguna SPSE.

3.3. Sebagai acuan perbaikan layanan yang telah ada saat ini bagi Pengguna SPSE.

4. Masa Berlaku

4.1. Kesepakatan ini berlaku sejak di tanda tangani hingga diterbitkan kesepakatan baru.

4.2. Isi kesepakatan dapat disesuaikan bersama bilamana diperlukan.

5. Jenis dan Ruang Lingkup Layanan

5.1. Mengatur batasan kewenangan dan kewajiban LPSE dan LKPP dalam rangka pengelolaan dan pemanfaatan teknologi serta informasi pada sistem pengadaan secara elektronik.

5.2. Mengatur batasan kewenangan dan kewajiban LPSE 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 dan LKPP dalam rangka pemberian pelayanan dukungan teknis, pengadaan permasalahan kepada pengguna SPSE.

6. Hak dan Kewajiban

6.1. LPSE

6.1.1. Memanfaatkan layanan LKPP secara bertanggung jawab.

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 dan 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*, *Software Updates* 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.

Dipindai dengan CamScanner

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 update/install aplikasi serta penarikan data untuk keperluan monitoring, evaluasi dan pengendalian atau rekomendasi yang ditetapkan oleh LKPP.

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 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* SPSE pada LPSE.

6.2.7. Memberikan rekomendasi penerapan keamanan pada infrastruktur LPSE.

6.2.8. Mengkoordinasikan dan memfasiltasi 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.

Dipindai dengan CamScanner

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.

6.2.17. Menarik data dari LPSE untuk kepentingan monitoring evaluasi, pengendalian dan tujuan lainnya.

6.2.18. Memantau sistem yang dikelola oleh LPSE.

6.2.19. Melakukan pemeriksaan audit/forensik kesisteman dalam rangka menjaga integritas sistem.

6.2.20. Memberikan saran perbaikan, teguran sampai dengan pembekuan aplikasi SPSE apabila ditemukan indikasi penyalahgunaan dan penyimpangan pengelolaan SPSE.

7. Ruang Lingkup Dukungan Pengguna

7.1. LPSE dan LKPP menyediakan Helpdesk yang merupakan gerbang layanan terdepan LKPP 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 Provinsi Maluku Utara dan Helpdesk LKPP menerima laporan gangguan, pertanyaan atau permintaan layanan melalui:

7.2.1. Helpdesk LPSE Provinsi Maluku Utara

- Alamat : Jl. Salim Fabanyo No. 60 A Kel. Tanah Raja _Ternate
- Telepon : 081340052413
- E-mail : lpsemalutprov@gmail.com
- Faksimile __

7.2.2. Helpdesk LKPP

- Alamat: Gedung LKPP - Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta
- Telepon di nomor (021)50205577
- E-mail yang disampaikan ke alamat helpdesk-lpse@lkpp.go.id
- Faksimile +62 21 79181153

7.3. Helpdesk LKPP dan Helpdesk LPSE beroperasi setiap hari kerja selama jam kerja.

Dipindai dengan CamScanner

7.4. LPSE 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 dan sebagainya.

8. Pelaporan

8.1. LKPP dan LPSE 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 untuk menggunakan teknologi yang memadai dalam memanfaatkan layanan LKPP.

9.2. LPSE menyarankan kepada pengguna SPSE untuk menggunakan teknologi yang memadai dalam memanfaatkan layanan LPSE.

Dipindai dengan CamScanner

9.3. Perbedaan teknologi atau versi yang digunakan LPSE dan 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 mempersiapkan *Business Continuity Plan* dan *Disaster Recovery Plan* sesuai kebutuhan.

10.3. Diwajibkan saat keadaan darurat LPSE 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 dapat melakukan evaluasi terhadap kesepakatan ini minimal 1 (satu) kali dalam 4 (empat) 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 tanggungjawab.

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 dibebankan kepada anggaran masing-masing.

12.2. Biaya yang ditimbulkan untuk melakukan *On-Site Support*, khususnya di luar Jakarta diatur sesuai kesepakatan.

13. Kerahasiaan

13.1. Kedua belah pihak wajib menjaga kerahasiaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13.2. LKPP diperkenankan melakukan pemantauan dan pengawasan beban pemakaian perangkat pendukung untuk memastikan ketersediaan dan kecukupan kapasitas Layanan.

Dipindai dengan CamScanner

13.3. LKPP berhak menyalin, meminjamkan, memproduksi, mengungkapkan, dalam bentuk apapun informasi yang ada pada SPSE di LPSE kepada pihak ketiga untuk tujuan pemeriksaan (audit), penyelidikan, dan/atau penegakan hukum, dengan atau tanpa persetujuan LPSE.

13.4. LKPP memberi hak kepada LPSE atau pihak yang diberi wewenang oleh LPSE untuk mengaudit dan mengawasi kegiatan yang dilakukan terhadap informasi milik LPSE 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) LKPP

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

15.2. Informasi lebih lanjut mengenai layanan generik ini dapat diperoleh melalui Helpdesk LKPP.

15.3. Daftar Jenis Layanan *(Service Catalog)* LKPP dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Dipindai dengan CamScanner

SERVICE CATALOG

1. Implementasi Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik	
Layanan	Pemberian dukungan teknis dan koordinasi dalam Implementasi pengadaan barang/jasa secara elektronik melaui LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Monitoring Evaluasi LSPE Nasional*)
Deskripsi 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Pengembangan Aplikasi SPSE*)
Deskripsi 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Pengembangan Aplikasi SPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan dukungan teknis dan koordinasi dalam memfasilitasi LPSE yang sedang mengembangkan aplikasi pendukung SPSE untuk menghindari terjadinya *crash* 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE)*
Dekripsi Layanan	Melakukan instalasi aplikasi SPSE pada *server* LPSE. Instalasi aplikasi SPSE dilakukan dengan melakukan remote dari LKPP atau datang langsung ke lokasi *server* (jika tidak memungkinkan untuk *remote*) atau *server* dibawa ke Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP

Dipindai dengan CamScanner

Waktu Layanan	1. Setiap hari kerja dan jam kerja 2. Waktu instalasi : - Datang langsung ke lokasi: 7 (tujuh) hari kerja, setelah diterimanya permintaan instalasi dari LPSE - Remote atau server dibawa ke Direktorat Pengembangan SPSE 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	Melakukan *upgrade* aplikasi SPSE pada *server* LPSE dalam hal terjadi pengembangan versi aplikasi SPSE.
Waktu Layanan	1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Waktu instalasi : - Datang langsung ke lokasi: 7 (tujuh) hari kerja, setelah pemberitahuan - *Remote*: 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pemeliharaan aplikasi SPSE yang meliputi: 1. Pemeliharaan versi aplikasi 2. *Bug fixing* aplikasi (apabila ditemukan *bug fixing* aplikasi baik di internal Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP 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	1. Pemeliharaan versi aplikasi : 3 kali dalam 1 tahun) 2. *Bug fixing* aplikasi : Setiap hari kerja dan jam kerja 3. Penambahan fitur : Setiap hari kerja dan jam kerja

Dipindai dengan CamScanner

7. Rekomendasi Penerapan Keamanan Infrastruktur LPSE	
Layanan	Rekomendasi Keamanan Infrastruktur LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan rekomendasai penerapan keamanan infrastruktur LPSE.
Waktu Layanan	1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Rekomendasi diberikan kepada LPSE 3 (hari) kerja setelah adanya penetapan standar penerapan keamanan infrastrukur LPSE dari Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP atau diterimanya permohonan rekomendasi dari LPSE.

8. Rekomendasi Pengembangan Infrastruktur LPSE	
Layanan	Rekomendasi Pengembangan Infrastruktur LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan rekomendasi pengembangan infrastruktur LPSE
Waktu Layanan	1. Setiap hari kerja selama jam kerja 2. Rekomendasi pengembangan infrastruktur IT diberikan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP kepada LPSE maksimal 3 hari kerja setelah adanya permintaan dari LPSE

9. Data *Reporting* LPSE	
Layanan	Data *Reporting* LPSE
Pemberi Layanan	Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Pengembangan Aplikasi SPSE*)
Dekripsi Layanan	Menyediakan layanan data *reporting* 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	1. Menyediakan layanan monitoring terhadap sistem LPSE nasional yang meliputi: a. *Availability* (ketersediaan sistem *up/down*) b. *Capacity* (*hardisk, memory*). 2. Menyediakan informasi hasil monitoring kepada LPSE apabila terdapat permasalahan mengenai SPSE yang meliputi *availability* dan *capacity*.
Waktu Layanan	1. Layanan Monitoring: 24 x 365 (jam)

Dipindai dengan CamScanner

	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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Pengembangan Aplikasi SPSE)*
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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Bimbingan Teknis LPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE kepada pengelola LPSE. Jenis pelatihan yang diberikan: 1. Regular: Pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE yang diselenggarakan di LKPP 2. *On-Site*:Pelatihan pengelolaan dan peningkatan layanan LPSE yang diselenggarakan di LPSE yang mengajukan permintaan pelatihan
Waktu Layanan	1. Waktu pelaksanaan pelatihan regular diselenggarakan selama 3 hari kerja. 2. Waktu pelaksanaan pelatihan *On-site* diselenggarakan sesuai dengan permintaan LPSE.
12.b. Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSE kepada ULP	
Layanan	Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSE kepada ULP
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
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 Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pelatihan penggunaan aplikasi SPSE kepada pengguna

Dipindai dengan CamScanner

	SPSE antara lain: ULP/panitia pengadaan, PPK, Penyedia Barang/jasa, Auditor.
Waktu Layanan	1. Waktu pelaksanaan pelatihan regular diselenggarakan selama 1 hari kerja. 2. Waktu pelaksanaan pelatihan *On-site* 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi TIK SPSE*)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan informasi pengumuman melalui *website* LPSE dan *email* apabila LKPP akan melakukan pemeliharaan rutin terhadap *Centralized system* (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 Provinsi Maluku Utara
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* Sistem aplikasi SPSE	
15.a. Backup	
Layanan	*Backup*
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Deskripsi Layanan	LPSE melakukan backup data terkait database dan dokumen yang ada di server LPSE. Backup dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) hari.
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari
15.b. Instalasi, Konfigiurasi Aplikasi dan Database	
Layanan	Instalasi, Konfigurasi Aplikasi dan *Database*
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	LPSE melakukan instalasi, konfigurasi aplikasi dan database sesuai dengan

Dipindai dengan CamScanner

	saran dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik 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 Software Pendukung seperti anti Virus, Service Pack, Software Updates dan sebagainya
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan instalasi dan konfigurasi Software pendukung seperti anti Virus, Service Pack, software Updates dan sebagainya sesuai dengan saran dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat Pengembangan sistem Pengadaan Secara Elektronik
Waktu Layanan	24 jam x 365 hari
15.d. Pemantauan Fungsi Seluruh *Software* Terpasang (aplikasi, *database*, sistem operasi, dan sebagainya)	
Layanan	Pemantauan Fungsi Seluruh *Software* Terpasang (aplikasi, *database*, sistem operasi, dan sebagainya)
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan pemantauan fungsi seluruh *Software* terpasang (aplikasi, *database*, sistem operasi, dan sebagainya)
Waktu Layanan	24 am x 365 hari
16. Registrasi dan Verifikasi	
Layanan	Registrasi dan Verifikasi
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan registrasi dan verifikasi kepada pengguna SPSE yang belum memiliki *user id* dan *password* 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP dan LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Menyediakan layanan konsultasi terkait permasalahan e-Procurement kepada pengguna SPSE melalui telepon, *email*, aplikasi *helpdesk*, surat atau datang langsung
Waktu Layanan	Setiap hari kerja selama jam kerja

Dipindai dengan CamScanner

17.b. Layanan Dukungan Teknis Langsung kepada Pengguna SPSE	
Layanan	Layanan Dukungan Teknis Langsung kepada Pengguna SPSE
Pemberi Layanan	Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Bimbingan Teknis*) dan LPSE Provinsi Maluku Utara
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 (bug) dan permasalahan yang belum terfasilitasi pada aplikasi SPSE
Pemberi Layanan	LPSE Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan untuk meneruskan permasalahan pengguna SPSE kepada LKPP terkait kelemahan (*bug*) 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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan Agregasi Data Penyedia untuk memungkinkan penyedia barang/jasa dapat *login* di seluruh LPSE dengan menggunakan 1 (satu) *user id*.
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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Bimbingan Teknis*)
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 Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP (*Seksi Bimbingan Teknis*)
Dekripsi Layanan	Memberikan layanan untuk memfasilitasi permohonan uji forensik *file*

Dipindai dengan CamScanner

	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 Provinsi Maluku Utara
Dekripsi Layanan	LPSE memberikan akses *server* kepada LKPP termasuk apabila ada perubahan akses *server*. Akses *server* diberikan kepada LKPP dengan menginformasikan IP Publik/*domain*, *port*, *user* dan *password root* serta mendaftarkan IP LKPP pada *server* LPSE melalui email ito-lpse@lkpp.go.id
Waktu Layanan	1. 24 x 365 (jam) 2. LPSE memberitahukan akses *server* kepada LKPP maksimal 2 hari kerja sebelum dilakukan instalalasi *server* SPSE atau 1 hari setelah dilakukan perubahan akses *server*

Dipindai dengan CamScanner

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

Dipindai dengan CamScanner

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 *email* dan *password* SPSE	2,3,4	3	1	2	1	*Minor Change*
3	*Error* aplikasi panita tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa *login*, tidak dapat evaluasi, dll)	1,3,5,6,7,9, 10	6	10	3	19	*Mayor Change*
4	Error aplikasi pengelola LPSE (verifikator, *admin agency* dll) tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa *login*, tidak dapat input data, dll)	Semua	10	10	4	25	*Emergency Change*

Dipindai dengan CamScanner

No	Permasalahan	Terjadi Pada Tahapan Lelang	Dampak Fungsional	Reputasi LPSE	Kemampuan Pemulihan	Prioritas	Change Management
5	*Error* aplikasi penyedia tidak dapat menggunakan fungsi fitur di SPSE seperti tidak bisa *login*, 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 tejadi dan bisa diselesaikan: Terendah angka 1 untuk palingk 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 menggangu, 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:

Dipindai dengan CamScanner

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*).

Dipindai dengan CamScanner