

Pengumuman

[Peserta](#)[Hasil Evaluasi](#)[Pemenang](#)[Pemenang Berkontrak](#)

Kode Tender	1417384		
Nama Tender	Pengadaan Manage Service Layanan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM TA 2024		
Rencana Umum Pengadaan	Kode RUP	Nama Paket	Sumber Dana
	45589258	Pengadaan Manage Service Layanan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM TA 2024	APBN
Uraian Singkat Pekerjaan	📄CONTACT CENTER KEMENTERIAN INVESTASI.pdf		
Tanggal Pembuatan	5 Desember 2023		
Tahap Tender Saat Ini	Tender Sudah Selesai		
K/L/PD/Instansi Lainnya	Kementerian Investasi / Badan Koordinasi Penanaman Modal		
Satuan Kerja	SEKRETARIAT UTAMA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL		
Jenis Pengadaan	Jasa Lainnya		
Metode Pengadaan	Tender - Pascakualifikasi Satu File - Harga Terendah Sistem Gugur		
Tahun Anggaran	APBN 2024		
Nilai Pagu Paket	Rp. 36.126.079.785,00	Nilai HPS Paket	Rp. 36.114.620.340,00
Jenis Kontrak	Gabungan Lumsum dan Harga Satuan		
Lokasi Pekerjaan	■ BKPM, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 - Jakarta Selatan (Kota)		
Kualifikasi Usaha	Non Kecil		

Syarat Kualifikasi

Persyaratan Kualifikasi Administrasi/Legalitas

Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan kegiatan/usaha.

Jenis Izin	Bidang Usaha/Sub Bidang Usaha/Klasifikasi/Sub Klasifikasi
NIB	Aktivitas Call Center KBLI82200, Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer Lainnya KBLI 62090, Aktivitas Pemrograman Komputer Lainnya KBLI 62019, Aktivitas Penyediaan Tenaga Kerja Paruh Waktu KBLI 78200
izin usaha	Penyedia jasa pekerjaburuh KBLI 78200

Mempunyai status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak.

Mempunyai atau menguasai tempat usaha/kantor dengan alamat yang benar, tetap dan jelas berupa milik sendiri atau sewa.

Secara hukum mempunyai kapasitas untuk mengikatkan diri pada Kontrak yang dibuktikan dengan:
a) Akta Pendirian Perusahaan dan/atau perubahannya;
b) Surat Kuasa (apabila dikuasakan);
c) Bukti bahwa yang diberikan kuasa merupakan pegawai tetap (apabila dikuasakan); dan
d) Kartu Tanda Penduduk.

Menyetujui Pernyataan Pakta Integritas

Menyetujui Surat Pernyataan Peserta

Persyaratan Kualifikasi Teknis

Memiliki SDM Tenaga Ahli (jika diperlukan)

Jenis Keahlian	Keahlian/Spesifikasi	Pengalaman	Kemampuan Manajerial
Tenaga ahli Call Center bersertifikasi Customer Operations Performance Centre (3 orang)	Sesuai KAK	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Tenaga ahli bersertifikasi CRM (1 orang)	Sesuai KAK	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Tenaga ahli bersertifikasi Cisco Certified Network Associate (CCNA) (1 orang)	Sesuai KAK	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Tenaga ahli Trainer bersertifikasi BNSP (2 orang)	Sesuai KAK	Sesuai KAK	Sesuai KAK

Memiliki SDM Tenaga Teknis/Terampil (jika diperlukan)

Jenis Kemampuan	Kemampuan Teknis	Pengalaman	Kemampuan Manajerial
Agen Kanal digital Contact Center (41 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Agen Video Call Center (5 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Agen Inbound Voice (23 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Agen Dwi Bahasa untuk kanal Voice Inbound (1 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Customer Service Officer Walk-In (5 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Supervisor Contact Center (1 orang)	Minimal lulusan S1 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Team Leader Contact Center (8 orang)	Minimal lulusan S1 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
QA Contact Center (8 orang)	Minimal lulusan S1 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Fotografer (2 orang)	lulusan studi seni/fotografi/desain	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Videografer (1 orang)	lulusan studi seni/fotografi/desain	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Desainer Grafis (1 orang)	lulusan studi seni/fotografi/desain	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Penyusun Chatbot (2 orang)	Minimal lulusan D3 Jurusan IT	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Penyusun Knowledge Base (2 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Front Officer (2 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Technical Writer (1 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
IT Support (1 orang)	Minimal lulusan D3 jurusan IT	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Data Analyst (1 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Admin (1 orang)	Minimal lulusan D3 semua jurusan	Sesuai KAK	Sesuai KAK

Memiliki kemampuan untuk menyediakan Peralatan (jika diperlukan)

Nama	Spesifikasi
Sesuai KAK	Sesuai KAK

Memiliki Pengalaman Pekerjaan:
a) Penyediaan barang pada divisi (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;
b) Penyediaan barang sekurang-kurangnya dalam kelompok/grup (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;
c) Untuk usaha nonkecil memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran dan
d) Untuk usaha kecil/koperasi yang mengikuti paket pengadaan untuk usaha nonkecil, memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran.

Tabel Data KBKI

Divisi	Kelompok	Deskripsi	Tahun
--------	----------	-----------	-------

	Syarat Kualifikasi Teknis Lain Persyaratan lain sesuai KAK
Peserta Tender	7 peserta