

Ruj. MIDA : MIDA.024.400-5/6/1
Tarikh : 25 Mac 2021



MIDA SENTRAL
No. 5, Jalan Stesen Sentral 5,
Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur, Malaysia

T : + 603 2267 3633
F : + 603 2274 7970
E : investmalaysia@mida.gov.my
www.mida.gov.my

NOTIS PELAWAAN SEBUTHARGA

NO. SEBUT HARGA : SH MIDA BIL: 6/2021
**PERKARA : SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM CALL CENTRE
BAGI CUSTOMER SERVICE CENTRE (CSC) MIDA**

Dokumen ini hendaklah disifatkan menjadi dan dibaca serta ditaksirkan sebagai sebahagian daripada Perjanjian Sebutharga.

Kepada :

Pelawaan Sebutharga oleh :

Sesiapa Yang Berkenaan

**Ketua Pegawai Eksekutif
Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia
(MIDA), Bahagian Pengurusan Korporat
Tingkat 14, MIDA Sentral, No. 5
Jalan Stesen Sentral 5
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur**

No. Telefon : **03 – 2267 3633**

No. Faks : **03 – 2274 7970**

Sebutharga adalah dibuka kepada syarikat-syarikat yang berdaftar dengan **Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM)** dan **Kementerian Kewangan Malaysia (MOF)**

di bawah **Kod Bidang:-**

210103 – Software: Supply all computer software, operating system, database, off-the-shelf packages including maintenance; dan

210104 – Software/System development/Customization and maintenance including data entry, data processing.

dan pendaftarannya masih lagi berkuatkuasa.

1. PERINGATAN

- 1.1 Penyebutharga-penyebutharga dikehendaki membaca dan memahami keseluruhan butir-butir dokumen sebutharga sebelum mengemukakan tawaran.
- 1.2 **Pastikan dokumen sebutharga diisi di dalam format seperti yang telah ditetapkan di dalam borang maklumbalas.**
- 1.3 MIDA tidak terikat untuk menerima mana-mana tawaran terendah atau mana-mana tawaran.
- 1.4 **Sebutharga yang lewat diterima dari tarikh dan masa ditetapkan tidak akan dipertimbangkan.**

2. JAMINAN ATAS SEBUTHARGA

Pendaftaran penyebutharga-penyebutharga di Kementerian Kewangan adalah merupakan jaminan ke atas sebutharga-sebutharga yang dikemukakan. Sekiranya penyebutharga-penyebutharga menarik balik tawaran sebelum sebutharga dipertimbangkan atau menolak tawaran setelah Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan, tindakan tatatertib akan diambil dan MIDA akan mencadangkan kepada Kementerian Kewangan supaya membatalkan pendaftaran tuan sebagai Kontraktor Kerajaan.

3. TEMPOH PERKHIDMATAN

Tempoh perkhidmatan bagi perolehan ini adalah selama dua belas (12) minggu iaitu bermula setelah spesifikasi teknikal yang dikemukakan syarikat disemak dan diluluskan oleh MIDA.

4. DOKUMEN SEBUTHARGA

BAB 1 – Surat Akuan Penyebutharga & Surat Akuan Pembida

BAB 2 – Spesifikasi Teknikal

BAB 3 – Jadual Maklum Balas Teknikal

BAB 4 – Jadual Maklum Balas Harga

BAB 5 – Pengalaman Syarikat

BAB 6 – Butir-Butir Penyebutharga & Maklumat Kewangan Syarikat

5. PENYERAHAN SEBUTHARGA

5.1 Dokumen sebutharga hendaklah lengkap, ditandatangani dan diserahkan kembali kepada MIDA tidak lewat jam **12.00 tengah hari pada 9 April 2021 (Jumaat)**.

5.2 Tawaran ini hendaklah dikemukakan dalam **satu (1) sampul surat berlakri (sealed) beserta dokumen-dokumen yang mesti dikembalikan** iaitu :-

1.	Bab 1	Surat Akuan Penyebutharga Surat Akuan Pembida
2.	Bab 3	Jadual Harga
3.	Bab 4	Pengalaman Syarikat
4.	Bab 5	Butir-Butir Penyebutharga & Maklumat Kewangan Syarikat :- ➤ Penyata Kewangan untuk 3 tahun terakhir ➤ Penyata Bank untuk 3 bulan terakhir
5.		Salinan Pendaftaran Syarikat Dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) dan Kementerian Kewangan (MOF)

5.3 Sampul tersebut hendaklah ditanda di bahagian atas sampul surat dengan:-

SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM CALL CENTRE BAGI CUSTOMER SERVICE CENTRE (CSC) MIDA

SEBUTHARGA MIDA BIL. : 6/2021

DITUTUP PADA : 9 APRIL 2021

MASA : SEBELUM / PADA 12.00 TENGAHARI

- 5.4** Senarai semakan Sebut Harga bagi dokumen-dokumen yang disertakan adalah seperti di **Lampiran Semakan**.

Semua sebutharga hendaklah dialamatkan kepada:-

**Ketua Pegawai Eksekutif
Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia
Tingkat 14, MIDA Sentral, No. 5
Jalan Stesen Sentral 5
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur.**

- 5.5** Sebutharga hendaklah diserahkan di:-

**Bahagian Pengurusan Korporat
Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia
Tingkat 14, MIDA Sentral, No. 5
Jalan Stesen Sentral 5
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur.**

6. SYARAT – SYARAT AM SEBUT HARGA

Tertakluk kepada apa-apa syarat khas yang ditetapkan di tempat lain dalam pelawaan ini, syarat-syarat am yang berikut hendaklah dipakai, melainkan setakat mana syarat-syarat am itu ditolak atau diubah dengan khususnya oleh penyebut harga.

6.1 HARGA

Harga yang disebutkan hendaklah harga bersih termasuk kos penghantaran, pemasangan, insurans, diskaun, cukai jualan dan perkhidmatan (SST) dan sebagainya. Sebut harga hendaklah dinyatakan dalam Ringgit Malaysia (RM). Sebut harga ini sah selama **sembilan puluh (90) hari** dari tarikh tutup sebut harga.

6.2 SEBUT HARGA SEBAHAGIAN

Sebut harga boleh ditawarkan bagi semua bilangan item atau sebahagian bilangan item.

6.3 BARANG SETARA

Sebut harga boleh ditawarkan bagi barang setara yang sesuai dengan syarat butir-butir penuh diberi.

6.4 PERSETUJUAN

- (a) MIDA tidak terikat untuk setuju terima sebut harga yang terendah atau mana-mana sebut harga; dan
- (b) Setiap butiran akan ditimbang sebagai satu sebut harga yang berasingan.

6.5 PEMERIKSAAN

- (a) MIDA sentiasa berhak melantik pegawai untuk memeriksa dan menguji bekalan itu semasa tempoh pembuatan atau pada bila-bila masa lain sebelum penyerahan bekalan tersebut ; dan
- (b) Penyebut harga hendaklah memberi kemudahan pemeriksaan atau pengujian apabila dikehendaki.

6.6 PERAKUAN MENYATAKAN SPESIFIKASI TELAH DIPATUHI

Penyebut harga dikehendaki memperakui bahawa bekalan / perkhidmatan yang dibekalkan oleh mereka adalah mengikut spesifikasi atau piawai (jika ada) yang dinyatakan di dalam pelawaan ini.

6.7 PENOLAKAN

- (a) Barang yang rendah mutunya atau yang berlainan daripada bekalan yang telah dipersetujui sebut harganya boleh ditolak;
- (b) Apabila diminta, penyebut harga hendaklah menyebabkan barang yang ditolak itu dipindahkan atas tanggungan dan perbelanjaannya sendiri, dan ia hendaklah membayar balik kepada MIDA segala perbelanjaan yang telah dilakukan mengenai bekalan yang ditolak itu; dan
- (c) Fasal kecil (a) dan (b) di atas ini tidaklah memudaratkan apa-apa hak MIDA untuk mendapatkan ganti rugi kerana kegagalan memenuhi obligasi kontrak.

6.8 PENGIKLANAN

Tiada apa-apa iklan mengenai persetujuan terhadap mana-mana sebut harga boleh disiarkan dalam mana-mana akhbar, majalah atau lain-lain saluran iklan tanpa kelulusan MIDA.

6.9 TAFSIRAN

Sebut harga ini dan apa-apa kontrak yang timbul daripadanya hendaklah diertikan mengikut dan dikawal oleh Undang-undang Malaysia, dan penyebut harga bersetuju tertakluk hanya kepada bidang kuasa Mahkamah Malaysia sahaja dalam apa-apa pertikaian atau perselisihan jua pun yang mungkin timbul mengenai sebut harga ini atau apa-apa kontrak yang timbul daripadanya.

6.10 INSURANS

Tiada apa-apa insurans atas barang dalam perjalanan daripada negeri pembekal atau dalam Malaysia dikehendaki dimasukkan ke dalam sebut harga.

6.11 LARANGAN

- (a) Pengangkutan bagi barang-barang larangan dan merbahaya adalah tidak dibenarkan sama sekali. Pihak syarikat hendaklah memastikan peraturan yang ditetapkan bagi kemasukan barang-barang ke negara berkenaan dipatuhi.
- (b) Barang-barang kepunyaan orang lain (pihak ketiga) adalah tidak dibenarkan dimuatkan bersama barangan MIDA.

6.12 PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH

- (a) Sebarang perbuatan atau percubaan rasuah untuk menawar atau memberi, meminta atau menerima apa-apa suapan secara rasuah kepada dan daripada mana-mana orang berkaitan perolehan ini merupakan suatu kesalahan jenayah di bawah Akta Pencegahan Rasuah 2009 (Akta 694);
- (b) Sekiranya mana-mana pihak ada menawar atau memberi apa-apa suapan kepada mana-mana anggota pentadbiran awam, maka pihak yang ditawarkan atau diberi suapan dikehendaki membuat aduan dengan segera ke pejabat Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) atau balai polis yang berhampiran. Kegagalan berbuat demikian adalah merupakan suatu kesalahan di bawah Akta Pencegahan Rasuah 2009 (Akta 694);
- (c) Tanpa prejudis kepada tindakan-tindakan lain, tindakan tatatertib terhadap anggota perkhidmatan awam dan menyenaraihitamkan kontraktor atau Petender boleh diambil sekiranya pihak-pihak terlibat dengan kesalahan rasuah di bawah Akta Pencegahan Rasuah 2009 (Akta 694); dan
- (d) Mana-mana kontraktor atau Petender yang membuat tuntutan pembayaran berkaitan perolehan ini walaupun tiada kerja dibuat atau tiada barangan dibekal mengikut spesifikasi yang ditetapkan atau tiada perkhidmatan diberi dan mana-mana anggota perkhidmatan awam yang mengesahkan tuntutan berkenaan adalah melakukan kesalahan di bawah Akta Pencegahan Rasuah 2009 (Akta 694).

6.13 PENAMATAN

- (a) MIDA atau melalui wakilnya berhak membatalkan perkhidmatan sekiranya syarikat berada dalam salah satu daripada keadaan berikut dan setelah menerima surat amaran daripada MIDA atau melalui wakilnya.
- (b) Sekiranya syarikat masih gagal menyiapkan kerja dalam tempoh masa yang telah ditetapkan seperti di dalam sebutharga tuan.
- (c) Penggantungan pelaksanaan seluruh atau sebahagian kerja oleh syarikat, tanpa apa-apa sebab yang munasabah.
- (d) Tidak mematuhi arahan MIDA atau wakilnya tanpa apa-apa alasan yang munasabah.
- (e) Apabila syarikat diisytiharkan bankrap oleh pihak yang sah.

6.14 PENAMATAN ATAS SEBAB RASUAH ATAU AKTIVITI-AKTIVITI YANG MENYALAHUI UNDANG-UNDANG

- (a) Tanpa prejudis ke atas mana-mana hak MIDA, sekiranya SYARIKAT, personel, kakitangan atau pekerjaannya telah disabitkan bersalah di Mahkamah untuk rasuah atau apa-apa aktiviti yang menyalahi undang-undang berhubung dengan Perjanjian ini atau mana-mana perjanjian lain antara MIDA dan SYARIKAT tersebut, sekiranya ada, MIDA berhak untuk menamatkan Perjanjian ini pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis serta-merta kepada SYARIKAT bagi maksud itu.
- (b) Akibat daripada penamatan tersebut, MIDA berhak menuntut segala kerugian, kos, ganti rugi dan perbelanjaan (termasuk apa-apa kos dan perbelanjaan sampingan) yang ditanggung oleh MIDA.
- (c) Bagi mengelakkan sebarang kekeliruan, kedua-dua pihak dengan ini bersetuju bahawa pihak SYARIKAT tidak mempunyai sebarang hak untuk membuat tuntutan ganti rugi termasuk kekurangan keuntungan, kerugian, atau apa-apa tuntutan lain akibat daripada penamatan Perjanjian ini.

7. PENERIMAAN SEBUTHARGA

- 7.1 MIDA akan memberi notis bertulis kepada penyebutharga yang berjaya apabila sebutharganya disetujuterima.
- 7.2 Notis itu tidaklah boleh disifatkan sebagai disetujuterima sehingga pengesahan bertulis daripada penyebutharga menyatakan bahawa semua syarat-syarat sebutharga atau yang diubahsuai adalah diterima.

8. BANTAHAN SPESIFIKASI

Penyebutharga yang merasa tidak berpuashati dengan spesifikasi yang disediakan, mereka berhak untuk membuat bantahan kepada MIDA dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen sebutharga mula dijual. Bantahan yang diterima selepas tempoh tersebut tidak akan dipertimbangkan.

9. MAKLUMAT TAMBAHAN

Sebarang pertanyaan atau keterangan lanjut, syarikat diminta berhubung dengan **Puan Annie Thalina Abu Bakar, Bahagian Pembangunan Sistem Teknologi Maklumat** di talian **03-2267 3732** dan emel : **annie@mida.gov.my**.

Sekian.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,


(Habibah Enok)

Pengarah

Bahagian Pengurusan Korporat

b.p. Ketua Pegawai Eksekutif

Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia (MIDA)

BAB 1

SURAT AKUAN PENYEBUTHARGA

**LEMBAGA PEMBANGUNAN PELABURAN MALAYSIA
TINGKAT 14, MIDA SENTRAL, NO. 5
JALAN STESEN SENTRAL 5
KUALA LUMPUR SENTRAL
50470 KUALA LUMPUR.**

SEBUTHARGA MIDA BIL. 6/2021

SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM *CALL CENTRE* BAGI *CUSTOMER SERVICE CENTRE (CSC)* MIDA

Kepada:

Penyebutharga-penyebutharga,

SURAT AKUAN PENYEBUTHARGA

Kepada:

**Ketua Pegawai Eksekutif
Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia
MIDA Sentral, No. 5
Jalan Stesen Sentral 5
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur.**

Tuan,

SEBUTHARGA MIDA BIL: 6/2021

SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM CALL CENTRE BAGI CUSTOMER SERVICE CENTRE (CSC) MIDA

Di bawah dan tertakluk kepada Arahan Kepada Penyebutharga, saya yang menurunkan tandatangan di bawah ini adalah dengan ini mengambil bahagian sebutharga dan menawarkan untuk melaksanakan perkhidmatan di atas mengikut penentuan spesifikasi yang ditetapkan di dalam Dokumen Sebutharga.

2. Saya yang menurunkan tandatangan di bawah ini bersetuju menerima serta mematuhi dan terikat dengan semua Syarat-syarat Kontrak dan Spesifikasi Sebutharga ini dan bersetuju di atas harga yang ditawarkan RM..... sebagai asas perkiraan bagi pembayaran perkhidmatan yang telah dipesan oleh Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia.

3. Dengan ini juga telah difahami bahawa MIDA berhak menerima atau menolak sebarang sebutharga ini, sama ada harga yang ditawarkan rendah atau tinggi atau sama dengan sebutharga-sebutharga yang lain. Saya juga bersetuju untuk menerima kesemua atau sebahagian dari item-item yang ditawarkan dan sedia mengikut kehendak dan pertimbangan MIDA. Saya juga bersetuju bahawa harga sebutharga yang saya beri ini akan sah laku (valid) dan tidak ditarik balik dalam

tempoh sembilan puluh (90) hari dari tarikh tutup sebutharga dan tiada apa-apa syarat dikenakan selepas tarikh ditetapkan.

4. Selanjutnya saya bersetuju sekiranya sebutharga saya diterima, saya akan mengikat perjanjian kontrak serta memberi bon pelaksanaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh terima surat tawaran dari MIDA, sekiranya diarahkan.

5. Saya juga mengesahkan, setelah menyemak sendiri iaitu semua dokumen yang digunakan untuk sebutharga ini adalah yang sebenar yang terdapat di dalam Dokumen Sebutharga.

Nama
Penyebutharga

:

(Tandatangan
Penyebutharga)

Alamat dan Cop
Rasmi Syarikat

:

Tarikh

:

Nama Saksi

:

(Tandatangan Saksi)

Alamat

:

SURAT AKUAN PEMBIDA

SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM *CALL CENTRE* BAGI *CUSTOMER SERVICE CENTRE (CSC)* MIDA

(SEBUTHARGA MIDA NO. 6/2021)

Saya, nombor K.P
yang mewakili syarikat
nombor Pendaftaran syarikat dengan ini
mengisytiharkan bahawa saya atau mana-mana individu yang mewakili syarikat ini
tidak akan menawar atau memberi rasuah kepada mana-mana individu dalam MIDA
atau mana-mana individu lain, sebagai sogokan untuk dipilih dalam sebutharga seperti
di atas. Bersama ini dilampirkan Surat Perwakilan Kuasa bagi saya mewakili syarikat
seperti tercatat di atas untuk membuat pengisytiharan ini.

2. Sekiranya saya, atau mana-mana individu yang mewakili syarikat ini didapati cuba
menawar atau memberi rasuah kepada mana-mana individu dalam MIDA atau mana-
mana individu lain sebagai sogokan untuk dipilih dalam sebutharga seperti di atas,
maka saya sebagai wakil syarikat bersetuju tindakan- tindakan berikut diambil:

- 2.1 Penarikan balik tawaran kontrak bagi sebutharga di atas; atau
- 2.2 Penamatan kontrak bagi sebutharga di atas; dan
- 2.3 Lain-lain tindakan tatatertib mengikut peraturan perolehan Kerajaan yang
berkuat-kuasa.

3. Sekiranya terdapat mana-mana individu cuba meminta rasuah daripada saya atau
mana-mana individu yang berkaitan dengan syarikat ini sebagai sogokan untuk dipilih
dalam sebutharga seperti di atas, maka saya berjanji akan dengan segera melaporkan
perbuatan tersebut kepada pejabat Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
(SPRM) atau balai polis yang berhampiran.

Yang Benar,

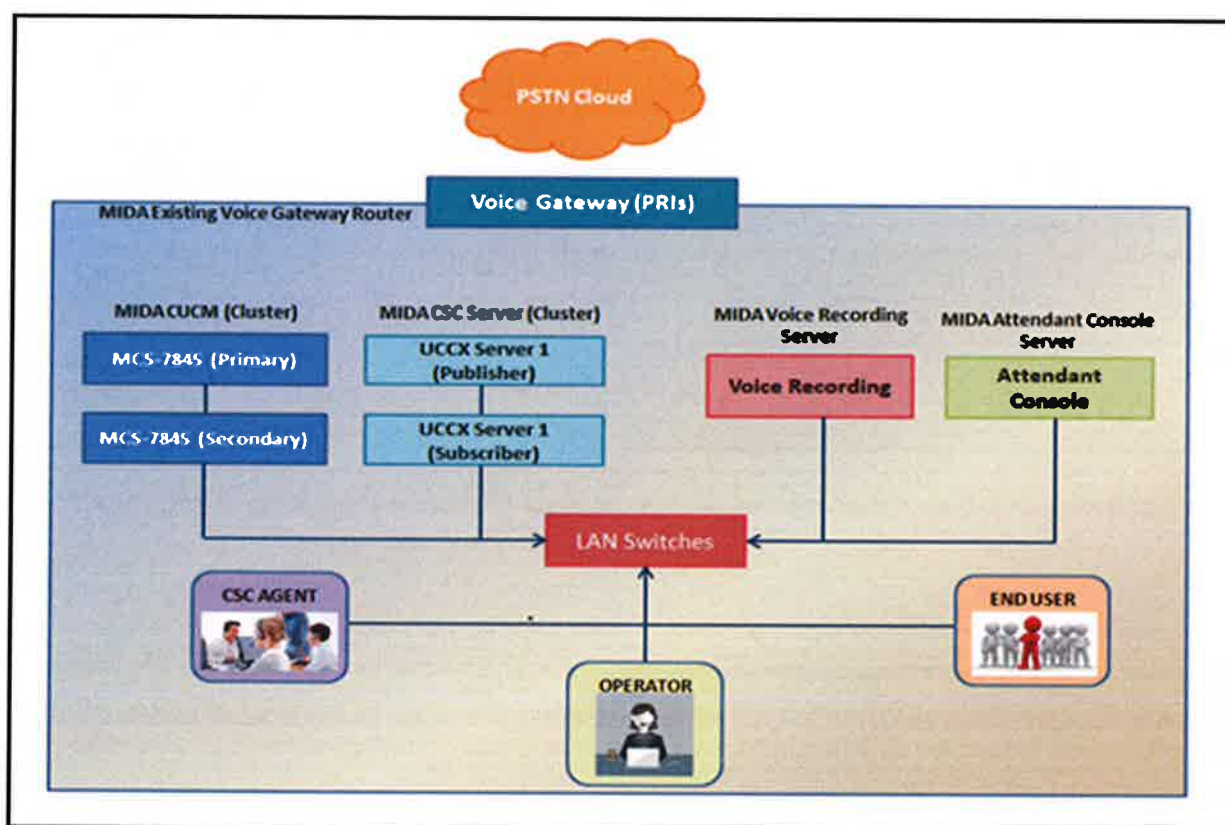
.....
Nama :
No. KP :
Cop Syarikat :

BAB 2

SPESIFIKASI TEKNIKAL

MIDA EXISTING CUSTOMER SERVICE CENTRE

2.1 MIDA existing calls handling and flow:-



2.2 All calls using MIDA's General number 03-22673633 will go through operator. The operator will filters and transfer the calls to MIDA's internal staff extensions or CSC agents.

Average calls MIDA will receive from the operators general line is about 800 - 1,200 calls per day.

The existing system is integrated with Cisco Unified Communications Manager (CUCM) cluster. Cisco Unified Communications is an IP-based communications system integrating voice, video, data and mobility products and applications.

2.3 Basic call features for CISCO IP PABX:-

- Music-on-hold
- Call Pickup (by Extension)
- Call Pickup (random)
- Call Forward
- Direct-inward-dial (DID)
- Boss/PA intercom

2.4 Currently MIDA have 4 servers for CSC System such as:-

- Attendant Console Server (CSCAttend)
- Compliance Recording Server (CSCRecord)
- UCCX Server1 (Primary) (CSCPUB)
- UCCX Server2 (Secondary) (CSCSub)

NO	SERVER	MODEL	HARDWARE	SOFTWARE/LICENCE	QUANTITY
1.	Attendant Console Server	CISCO	R200-1120402W	Cisco Unified Attendant Console (CUEAC) 8.0	3 units
				Windows Server 2012	1 unit
				SQL Server Standard 2012	1 unit
2.	Compliance Recording Server	CISCO	R210-2121605W	UCSS For Compliance Recording	5 units
				Windows Server 2012	1 unit
				SQL Server Standard 2012	1 unit
3.	UCCX Server1 (Primary)	CISCO	UCSC-C220-M3S	CCX 8.0 Addon Premium HA (Dual Server Cluster)	1 Lot

NO	SERVER	MODEL	HARDWARE	SOFTWARE/LICENCE	QUANTITY
				CCX 8.0 CCX CM Bundle	5 units
				VMWare ESXi 5.0.0	
				CUCX Premium Seat	
4.	UCCX Server2 (Secondary)	CISCO	UCSC-C220-M3S	CCX 8.0 Addon Premium HA (Dual Server Cluster)	1 Lot
				CCX 8.0 CCX CM Bundle	
				VMWare ESXi 5.0.0 CUCX Premium Seat	5 units
NO	PHONE MODEL			QUANTITY	
1.	CISCO IP Phone 7965			Operator - 3 units	
				CSC Agents – 5 units	

2.5 ACQUISITION OF NEW CALL CENTRE SYSTEM

2.5.1 General scope of work includes:-

- i. To study, analyses and propose project approach and solutions for the purpose of developing and maintaining MIDA CSC (includes specifying the components, architecture of the system in diagram, etc.).
- ii. To build and apply CSC system that able to integrate with MIDA existing Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
- iii. To install & configure contact center server with redundancy
- iv. To install & configure Voice Recording server with redundancy

- v. To install & configure agent desktop utility on agent's workstation
- vi. To install & configure supervisor desktop utility on supervisor's workstation
- vii. To install & configure IP Phones for agent and supervisor
- viii. To provide a call flow scripting according to MIDA's requirement
- ix. To configure QoS for the voice traffic on MIDA's existing switches
- x. To provide comprehensive maintenance and support coverage scheme for MIDA's CSC (Hardware and Software), includes;
 - ✓ To ensure 24x7 accessibility of MIDA CSC
 - ✓ Provide on-going support (fixing bugs in the code, problem analysis and resolution, on-site support)
 - ✓ Conduct modifications to support new business requirements which include technical improvement
 - ✓ On-going process of updating, adding new system requirements
 - ✓ Maintain full backup of database and customer service system throughout the duration of contract.
- xi. To provide comprehensive defense-in-depth technical security controls approach.

- xii. To provide trainings
 - ✓ To provide suitable trainings and perform technology transfer to technical staff
 - ✓ To provide training for system administrator
 - ✓ To provide comprehensive instructor lead and hands on training.

- xiii. To provide comprehensive documentation and reports. Proper documentation (softcopy and hardcopy) of the development of the system shall be maintained by the company throughout the duration of the project. MIDA shall be provided with all documentations for e.g.:
 - ✓ Complete report of project development

 - ✓ Weekly and monthly project status report applicable during development stage of the system

 - ✓ User manuals

 - ✓ System and database design and structure

 - ✓ Scope of maintenance

 - ✓ Project staffing and team organization chart

 - ✓ Client Feedback form (e.g. online or voice recording)

 - ✓ Others relevant documents

2.5.2 Specific Call Centre Features Requirements:

- Allow customers to hang up and keep their position in the queue – system will automatically called back when it's their turn.
- Able to monitor the status of queues by seeing how many callers are in the queue.
- Log staff in and out of queues.
- Able to monitor the numbers of calls (inbound and outbound).
- Wallboard – Display real-time queue and call statistics directly on a monitor.
- Get instantly notified when callers have been in a queue beyond the set SLA time.
- Meet customer service requirements by viewing all call events.
- Screen calls by Listen In feature.
- Able to assist both company and MIDA User by joining a call with the Barge In feature.
- Able to provide advanced reporting such as:-
 - Queue, Agent and Team Statistics
 - Call Distribution
 - Abandoned Calls
 - Answered Calls by Waiting Time
 - Service Level Assurance (SLA)
 - Callback Statistics

BAB 3

JADUAL MAKLUM BALAS TEKNIKAL

Sila Rujuk Lampiran Bab 3

BAB 4

JADUAL MAKLUM BALAS HARGA

Sila Rujuk Lampiran Bab 4

Pengesahan Syarikat:

- (a) Tandatangan :
- (b) Nama :
- (c) Jawatan :
- (d) Cop Syarikat :
- (e) Tarikh :

BAB 5

A. PENGALAMAN SYARIKAT

Senarai perkhidmatan yang sama yang pernah dibekalkan dalam tempoh tiga tahun terakhir mengikut kronologi:-

No.	Butiran Kontrak	Nama Pelanggan dan Alamat	Jumlah Kontrak (RM)	Tarikh Siap

B. PROJEK YANG SEDANG DILAKSANAKAN

Senarai perkhidmatan:-

No.	Butiran Kontrak	Nama Pelanggan & Alamat	Jumlah Kontrak (RM)	Tarikh Mula	Tarikh Tamat

BAB 6

BUTIR-BUTIR PENYEBUTHARGA & MAKLUMAT KEWANGAN SYARIKAT

Syarikat perlu mengisi dengan lengkap semua seksyen dalam borang ini. Sekiranya ruang tidak mencukupi, maklumat boleh dikemukakan dalam kertas berasingan.

A. MAKLUMAT AM

1. Nama Syarikat :
2. Alamat :
3. No. Telefon :
4. No. Faks :
5. Emel :
6. Tarikh Pendaftaran / :
Penubuhan
7. No. Daftar Syarikat / :
Perniagaan
8. Tempat Pendaftaran/ :
Penubuhan
9. Komposisi Pemegang :
Saham

No.	Nama Pemegang Saham	Jawatan	% Pegangan

10. Peratusan Penyertaan Bumiputera : _____ (%). (Sila kemukakan maklumat lanjut atau salinan sah pendaftaran sebagai Pembekal Bumiputera dengan Kementerian Kewangan).

11. Maklumat Pendaftaran Kementerian Kewangan

No.	No. Pendaftaran	No. bidang	Butiran / Keterangan	Tempoh Sah

Nota : Sila lampirkan salinan sijil pendaftaran.

12. Struktur Modal Syarikat :

(i) Modal Dibenarkan :

(ii) Modal Berbayar :

B. KEWANGAN

- a. Ringkasan aset dan tanggungan berdasarkan akaun yang diaudit bagi tiga (3) tahun terakhir:

Tahun Kewangan:	2017 (RM)	2018 (RM)	2019 (RM)
- Jumlah Aset			
- Aset Semasa			
- Jumlah Tanggungan			
- Tanggungan Semasa			
- Nilai Bersih			
- Modal Kerja			

Nota : Penyata Kewangan yang telah diaudit bagi tiga (3) tahun berakhir hendaklah disertakan.

- b. Bank-bank Utama:

No.	Nama Bank & Alamat	Jenis Akaun
1.		
2.		
3.		

- c. Kemudahan Kredit (Jenis dan jumlah kredit yang boleh disediakan oleh syarikat):

No.	Jenis Kemudahan Kredit	Bank/Institusi Kewangan	Jumlah (RM)
1.			
2.			
3.			

SENARAI SEMAKAN

**SEBUTHARGA PEROLEHAN SISTEM CALL CENTRE BAGI CUSTOMER SERVICE
CENTRE (CSC) MIDA**

SEBUTHARGA MIDA BIL: 6/2021

Sila tandakan (✓) bagi Dokumen-dokumen yang disertakan.

Bil.	Perkara / Dokumen	Semakan oleh Syarikat	Semakan oleh MIDA
1.	Salinan Sijil Akuan Pendaftaran dari Kementerian Kewangan (MOF)		
2.	Salinan Sijil Akuan Bumiputera dari Kementerian Kewangan (MOF) (jika ada)		
3.	Salinan Sijil Berdaftar Dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM)		
4.	Surat Akuan Penyebutharga (Bab 1)		
5.	Surat Akuan Pembida (Bab 1)		
6.	Jadual Maklum Balas Teknikal (Bab 3)		
7.	Jadual Maklum Balas Harga (Bab 4)		
8.	Pengalaman Syarikat (Bab 5)		
9.	Butir-Butir Penyebutharga & Maklumat Kewangan Syarikat (Bab 6)		
10.	Penyata Kewangan untuk 3 tahun terakhir		
11.	Penyata Bank untuk 3 bulan terakhir		
12.	Lain-lain Sekiranya Ada (Sila Nyatakan)		

PENGESAHAN OLEH SYARIKAT

Dengan ini saya mengesahkan bahawa saya telah membaca dan memahami semua syarat-syarat dan terma yang dinyatakan di dalam dokumen sebut harga. Semua maklumat yang dikemukakan adalah benar.

Tandatangan :

Nama :

Jawatan :

Tarikh :

PENGESAHAN OLEH MIDA

Jawatankuasa Pembuka Sebut Harga mengesahkan penerimaan dokumen bertanda kecuali bagi perkara bil. (jika ada) :-

Tandatangan :

Nama :

Jawatan :

Tarikh :