**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 sahlaku (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 AttendantConsole (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 |
| CCX 8.0 CCX CM Bundle |
| VMWare ESXi 5.0.0 |
|  CUCX Premium Seat | 5 units |
| 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:-**

1. 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.).
2. To build and apply CSC system that able to integrate with MIDA existing Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
3. To install & configure contact center server with redundancy
4. To install & configure Voice Recording server with redundancy
5. To install & configure agent desktop utility on agent’s workstation
6. To install & configure supervisor desktop utility on supervisor’s workstation
7. To install & configure IP Phones for agent and supervisor
8. To provide a call flow scripting according to MIDA’s requirement
9. To configure QoS for the voice traffic on MIDA’s existing switches
10. 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.
11. To provide comprehensive defense-in-depth technical security controls approach.
12. 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.
13. 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:

1. Tandatangan : ....................................................
2. Nama : ....................................................
3. Jawatan : ....................................................
4. Cop Syarikat : ....................................................
5. Tarikh : ....................................................

**BAB 5**

1. **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** |
|  |  |  |  |  |

1. **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.

1. **MAKLUMAT AM**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Nama Syarikat | : |  |
|  | Alamat | : |  |
|  | No. Telefon | : |  |
|  | No. Faks | : |  |
|  | Emel | : |  |
|  | Tarikh Pendaftaran / Penubuhan | : |  |
|  | No. Daftar Syarikat / Perniagaan | : |  |
|  | Tempat Pendaftaran/ Penubuhan | : |  |
|  | Komposisi Pemegang Saham | : |  |
| **No.** | **Nama Pemegang Saham** | **Jawatan** | **% Pegangan** |
|  |  |  |  |

* 1. Peratusan Penyertaan Bumiputera : \_\_\_\_\_\_\_\_ (%). (Sila kemukakan maklumat lanjut atau salinan sah pendaftaran sebagai Pembekal Bumiputera dengan Kementerian Kewangan).
	2. Maklumat Pendaftaran Kementerian Kewangan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. Pendaftaran** | **No. bidang** | **Butiran / Keterangan** | **Tempoh Sah** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Nota : Sila lampirkan salinan sijil pendaftaran.

* 1. Struktur Modal Syarikat :

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Modal Dibenarkan
 | : |
| 1. 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.

* + 1. Bank-bank Utama:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Bank & Alamat** | **Jenis Akaun** |
| 1.2.3. |  |  |

* + 1. 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** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Salinan Sijil Akuan Pendaftaran dari Kementerian Kewangan (MOF) |  |  |
|  | Salinan Sijil Akuan Bumiputera dari Kementerian Kewangan (MOF) (jika ada) |  |  |
|  | Salinan Sijil Berdaftar Dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) |  |  |
|  | Surat Akuan Penyebutharga (Bab 1) |  |  |
|  | Surat Akuan Pembida (Bab 1) |  |  |
|  | Jadual Maklum Balas Teknikal (Bab 3) |  |  |
|  | Jadual Maklum Balas Harga (Bab 4) |  |  |
|  | Pengalaman Syarikat (Bab 5) |  |  |
|  | Butir-Butir Penyebutharga & Maklumat Kewangan Syarikat (Bab 6) |  |  |
|  | Penyata Kewangan untuk 3 tahun terakhir |  |  |
|  | Penyata Bank untuk 3 bulan terakhir |  |  |
|  | 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 | : | ..................................................................................... |

 |