

Kesepakatan
Tingkat
Layanan
Service Level Agreement (SLA)

antara LKPP Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	dan LPSE
---	--------------------

..... / LKPP – LPSE / 2018

Pengesahan

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

Yang Bersepakat,

Deputi Monitoring-Evaluasi dan
Pengembangan Sistem Informasi

SARAH SADIQA

NIP. 19700118 199603 2 002

Tanggal :

Ketua LPSE Kabupaten Lebong



JONI PRAWINATA, MM

NIP. 19810629 200901 1 014

Tanggal : 26 Januari 2018

Daftar Isi

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	4
8. Pelaporan	5
9. <i>End-User Operating Environment</i>	5
10. Keadaan Darurat	6
11. Evaluasi dan Revisi.....	6
12. Biaya	6
13. Kerahasiaan.....	6
14. Penyelesaian Perselisihan	7
15. Daftar Jenis Layanan (<i>Service Catalog</i>) LPSE.....	8

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) Kabupaten Lebong yang diwakili oleh JONI PRAWINATA bertindak sebagai Ketua Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Lebong berdasarkan SK Bupati Lebong Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Lebong Tahun Anggaran 2018.

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 Pengadaan 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 Kabupaten Lebong yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem 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.

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.
- 6.1.6. Memberikan pelayanan registrasi dan verifikasi kepada pengguna SPSE yang belum memiliki User ID.

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) Kabupaten Lebong yang diwakili oleh JONI PRAWINATA bertindak sebagai Ketua Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Lebong berdasarkan SK Bupati Lebong Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Lebong Tahun Anggaran 2018.

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 Pengadaan 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 Kabupaten Lebong yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem 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.

- 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 memfasilitasi 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.
- 6.2.15. Memberikan bantuan teknis baik secara *dating* 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 Kabupaten Lebong dan Helpdesk LKPP menerima laporan gangguan, pertanyaan atau permintaan layanan melalui:
 - 7.2.1. Helpdesk LPSE Kabupaten Lebong
 - Alamat : Jalan Raya Tubei
 - Telepon (0738) 21003
 - E-mail lpse.lebongkab@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.
- 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. End-User Operating 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.
- 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.

- 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.