

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

DOKUMEN SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI



BAGI

NO. SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025

**PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT
CENTRE MELIBATKAN *OUTSOURCING CLOUD
TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE
RESPONSE, CHATBOT* DAN *WHATSAPP BUSINESS***

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

- i) 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 Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (Akta 694).

Any act or attempt to corruptly offer or give, solicit or receive any gratification to and from any person in connection with this procurement is a criminal offence under the Malaysian Anti- Corruption Commission Act 2009 (Act 694).

- ii) 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 atau balai polis yang berhampiran. Kegagalan berbuat demikian adalah merupakan suatu kesalahan di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (Akta 694).

If any person offers or gives any gratification to any members of the public service, the latter shall at the earliest opportunity thereafter lodge a report at the nearest office of the Malaysia Anti-Corruption Commission or police station. Failure to do so is an offence under the Malaysian Anti-Corruption Commission Act 2009 (Act 694).

- iii) Tanpa prejudis kepada tindakan-tindakan lain, tindakan tatatertib terhadap anggota perkhidmatan awam dan menyenaraihitamkan kontraktor atau pembekal boleh diambil sekiranya pihak-pihak terlibat dengan kesalahan rasuah di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (Akta 694).

Without prejudice to any other action, disciplinary action against a member of the public service and blacklisting of the contractor or supplier may be taken if the parties are involved with any act of corruption under the Malaysian Anti-Corruption Commission Act 2009 (Act 694).

- iv) Mana-mana kontraktor atau pembekal yang membuat tuntutan bayaran 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 Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 (Akta 694).

Any contractor or supplier who makes a claim for payment in relation to this procurement although no work was carried out or no goods were supplied or no services rendered in accordance with the specifications and any member of the public service who certifies the claim commits an offence under the Malaysian Anti-Corruption Commission Act 2009 (Act 694).

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS

**PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA
PERIBADI SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025**

JADUAL KANDUNGAN

<u>PERKARA</u>	<u>NO. DOKUMEN</u>	<u>MUKA SURAT</u>
SYARAT-SYARAT SEBUT HARGA	1	6
ARAHAN KEPADA PENYEBUT HARGA	2	11
PENENTUAN SPESIFIKASI	3	15
BORANG JADUAL HARGA	4	27
BORANG KETERANGAN PENYEBUT HARGA	5	28
SENARAI SEMAK CADANGAN KEWANGAN	LAMPIRAN A1	30
SENARAI SEMAK CADANGAN TEKNIKAL	LAMPIRAN A2	31
SURAT AKUAN PENYEBUT HARGA	LAMPIRAN B	32

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

LAMPIRAN Q
(ARAHAN PERBENDAHARAAN 170)

Bila menjawab, sila nyatakan nombor ini

No. Sebut Harga: PDP:SH2/2025

(Kew. 284-Pin. 5/94)

**PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI
SEBUT HARGA UNTUK BEKALAN/PERKHIDMATAN**

Dokumen ini hendaklah disifatkan menjadi dan dibaca dan ditafsirkan sebagai sebahagian daripada Perjanjian Sebut Harga.

Kepada (nama syarikat)

Pelawaan sebut harga dikeluarkan oleh

.....
.....
.....
.....
.....

Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP)
Aras 8, Galleria PjH, Jalan P4W, Persiaran Perdana,
Presint 4, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 Putrajaya, Malaysia.

No Telefon : 03-8861 4200

No. Telefon :

No. Pendaftaran dengan Kementerian
Kewangan :

Kod Bidang Pendaftaran yang relevan
dengan perkhidmatan ini: **210201, 210202, dan 210203**

Tarikh: **25 Mac 2025**

1. Sila beri sebut harga untuk bekalan yang disenaraikan di bawah tertakluk kepada syarat-syarat yang ditetapkan:-

- 1.1 Syarat penyerahan/penyempurnaan: **Seperti di Dokumen No.1**
- 1.2 Tarikh penyerahan/penyempurnaan dikehendaki: **Dua (2) Minggu**
- 1.3 Arahkan pengiriman: **Seperti di Dokumen No.2**
- 1.4 Sebut harga hendaklah dimasukkan ke dalam satu sampul surat berlakri dan bertanda
No. Sebut Harga: PDP:SH2/2025
- 1.5 Sebut Harga hendaklah dimasukkan ke dalam peti tawaran yang berkenaan di alamat di atas
tidak lewat jam 12.00 tengah hari pada 10/04/2025 (Khamis).
- 1.6 Tempoh sahlaku sebut harga hendaklah 90 hari selepas tarikh tutup.

Tarikh: 25 Mac 2025

Tandatangan :



Nama Pegawai : Nur Qurratu Aina binti Abdul Rahman

Jawatan : Penolong Pengarah Kanan

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

Bil	Perihal bekalan dan Syarat-syarat Khas	Unit Ukuran	Kuantiti / Kekerapan	Kadar (RM)	Harga (RM)
Untuk diisi oleh Kementerian/Jabatan				Untuk diisi oleh Penyebut Harga	
1.	PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS Tarikh penyerahan / penyempurnaan ditawarkan adalah selama <u>dua (2) minggu.</u> * Sila sertakan sesalinan Sijil Pendaftaran dengan Kementerian Kewangan Malaysia.	Rujuk Dokumen No. 3	Rujuk Dokumen No. 4		
				JUMLAH	

- (i) **Harga yang ditawarkan adalah harga bersih; dan**
(ii) Tarikh penyerahan/penyempurnaan ialah **dua (2) minggu.**

Saya/kami dengan ini menawarkan untuk melaksanakan perkhidmatan di atas dengan harga dan syarat-syarat yang dinyatakan di atas tertakluk kepada syarat-syarat di atas dan di belakang ini.

Tandatangan Penyebut Harga :

Nama :

No. K/P :

Alamat Syarikat :

Tarikh:

Mustahak – Lihat Syarat-syarat Am Di Belakang

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025

SYARAT-SYARAT SEBUT HARGA

DOKUMEN NO. 1

SYARAT-SYARAT AM

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.

1. HARGA

Harga yang ditawarkan hendaklah harga bersih termasuk semua diskaun dan kos tambahan yang berkaitan.

2. PERSETUJUAN

- 2.1 Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) adalah tidak terikat untuk setuju terima sebut harga yang terendah atau mana-mana sebut harga; dan
- 2.2 Penyebut harga adalah disifatkan telah membaca sebut harga ini dan telah berpuas hati tentang peralatan yang perlu, risiko dan segala hal yang mempengaruhi dan menjejaskan tawaran sebut harga, sebelum mengambil bahagian dalam sebut harga ini.

3. PERAKUAN MENYATAKAN SPESIFIKASI TELAH DIPATUHI

Penyebut harga dikehendaki memperakui bahawa bekalan yang dibekalkan oleh mereka adalah mengikut spesifikasi atau piawai yang dinyatakan di dalam pelawaan ini.

4. 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 Ketua Setiausaha Perbendaharaan atau Pegawai Kewangan Negeri terlebih dahulu.

5. 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 sebutharga ini atau apa-apa kontrak yang timbul daripadanya.

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

6. INSURANS

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

7. PENGENALAN

Nama pembuat, jenama, nombor perniagaan atau nombor katalog dan negeri tempat asal barang itu, jika berkenaan hendaklah ditunjukkan.

.....

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

SYARAT-SYARAT KHAS

1. PENAMATAN KONTRAK

- 1.1 Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) boleh memberikan **notis tiga puluh (30) hari** secara bertulis kepada Syarikat untuk menamatkan Kontrak ini jika Syarikat :-
- a. melaksanakan bekalan dengan kelewatan, atau tidak memuaskan; atau
 - b. melakukan pelanggaran terhadap mana-mana terma dan syarat yang terdapat dalam kontrak ini; atau
 - c. jika Syarikat itu sebagai seorang perseorangan atau apabila Syarikat itu adalah suatu firma mana-mana pekongsi firma itu pada bila-bila masa menjadi bankrap, atau suatu perintah penerimaan atau perintah pentadbiran dibuat terhadapnya atau membuat sesuatu penyelesaian atau perkiraan dengan atau bagi faedah pemiutang atau membuat sesuatu pindah hak atau penyerah hak bagi faedah pemiutang-pemiutang itu atau jika ia adalah suatu Syarikat, meluluskan suatu ketetapan atau mahkamah membuat satu perintah bahawa Syarikat itu digantung (bukan suatu penggulangan ahli bagi maksud penyusunan atau penyatuan) atau jika seseorang penerimaan atau pengurus bagi pihak seseorang pemiutang itu dilantik, atau timbul keadaan-keadaan yang memberi hak kepada mahkamah atau seseorang pemiutang melantik seorang penerima atau pengurus, atau yang memberi hak kepada mahkamah membuat suatu perintah penggulangan; atau
 - d. jika Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) mempunyai sebab bagi mempercayai bahawa Syarikat atau sesiapa yang diambil bekerja olehnya atau bertindak bagi pihaknya sama ada dengan atau di luar pengetahuan Syarikat melakukan perbuatan yang akan terjumlah kepada suatu kesalahan menurut Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 [Akta 694] berhubung dengan Perjanjian ini atau mana-mana kontrak lain daripada Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP).

2. Dengan syarat sentiasa bahawa penamatan Perjanjian ini di bawah perkara 4.1 tidak akan menyentuh hak-hak lain Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) untuk mendapatkan ganti rugi atau pampasan yang terakru di bawah Perjanjian ini.

3. SPESIFIKASI PERKHIDMATAN

- 3.1 Spesifikasi perkhidmatan dan peralatan adalah seperti di Dokumen No. 3.

4. PENGALAMAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

- 4.1 Penyebut Harga mempunyai pengalaman sekurang-kurangnya 2 tahun dalam membangunkan dan menguruskan pusat panggilan di Malaysia. Keutamaan diberikan kepada Penyebut Harga yang mempunyai pengalaman berkaitan pembangunan dan pengurusan pusat panggilan untuk agensi kerajaan atau berkaitan kerajaan.
- 4.2 Penyebut Harga hendaklah memberikan perhatian khusus kepada kesempurnaan perkhidmatan yang ditawarkan merangkumi semua fungsi yang diperlukan bagi pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan JPDP seperti yang dinyatakan dan diperincikan di dalam spesifikasi ini atau tidak.

5. PEMERIKSAAN DAN PENYELENGGARAAN PENGGANTIAN PERALATAN

- 5.1 Penyebut Harga bertanggungjawab untuk menyelenggara peralatan semasa menyediakan perkhidmatan. Sebarang kerosakan disebabkan kegagalan fungsi peralatan adalah tanggungjawab penyebut harga dan penyebut harga perlulah menggantikan peralatan setara sementara sehingga kerosakan dibaiki.

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

6. IKATAN DENGAN PIHAK KETIGA

- 6.1 Penyebut harga hendaklah memastikan segala ikatan, peraturan dan hutang dengan pihak ketiga seperti institusi perbankan, insuran, atau agensi lain yang berkaitan telah dijelaskan.
- 6.2 Jabatan tidak terikat dengan Perkara 7 dan penyebut harga hendaklah menyelesaikannya terlebih dahulu sebelum peralatan diserahkan kepada Pejabat Perlindungan Data Peribadi

7. PELAKSANAAN PERKHIDMATAN

- 7.1 Penyebut harga mestilah menyediakan peralatan yang sesuai sepertimana yang diperlukan oleh Jabatan. Pihak Jabatan berhak menukar peralatan yang dimaksudkan jika mendapati peralatan yang disediakan tidak sempurna atau menghadapi masalah.

8. PEMATERI SETEM PERJANJIAN (STAMPING AGREEMENT)

Penyebut Harga yang berjaya dikehendaki membiayai sendiri perbelanjaan pemateri setem perjanjian (*stamping agreement*) dan yang berkaitan dengannya.

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

9. TANGGUNGJAWAB PENYEBUT HARGA

- 9.1 Penyebut Harga yang berjaya dikehendaki menyediakan perkakasan dan perkhidmatan mengikut tarikh yang telah ditetapkan.
- 9.2 Penyebut Harga hendaklah menyediakan Pasukan Pengurusan Projek untuk mentadbir, mengawal selia dan memberikan khidmat nasihat serta memastikan projek dilaksanakan di dalam tempoh yang ditetapkan.
- 9.3 Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk mengikat Kontrak Perkhidmatan Bertempoh dengan Kerajaan untuk tempoh seperti yang dinyatakan di dalam tempoh pelaksanaan. (Tempoh kontrak adalah selama 1 tahun). Semua urusan dan kos berkaitan Kontrak Sebut Harga ini adalah diurus dan ditanggung sepenuhnya oleh Penyebut Harga.
- 9.4 Penyebut Harga hendaklah mematuhi perkara-perkara yang termaktub di dalam Dokumen No. 3

Saya / Kami bersetuju dengan dengan syarat-syarat di atas.

.....
(Tandatangan Penyebut Harga)

Nama :

Jawatan :

Cop Syarikat :

Tarikh :

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025

ARAHAN KEPADA PENYEBUT HARGA

DOKUMEN NO. 2

1. HAK PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI (PPDP) UNTUK MENERIMA/MENOLAK SEBUT HARGA

Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) adalah tidak terikat untuk menerima sebut harga yang terendah atau mana-mana sebut harga atau memberi apa-apa sebab di atas penolakan sesuatu sebut harga. Keputusan Jawatankuasa Sebut Harga adalah muktamad.

2. CARA-CARA MELENGKAPKAN DOKUMEN SEBUT HARGA

2.1 Penyediaan Sebut Harga

Penyebut Harga adalah dikehendaki mengisi segala maklumat berikut dengan sepenuhnya:

- a) Tawaran Harga dan tandatangan Penyebut Harga dalam **Lampiran Q**;
- b) Tandatangan dalam **Syarat-Syarat Sebut Harga (Dokumen No. 1)**;
- c) Tandatangan dalam **Penentuan Spesifikasi (Dokumen No. 3)**;
- d) Harga dan tandatangan Penyebut Harga di **Borang Jadual Harga (Dokumen No. 4)**;
- e) Mengisi dengan lengkap **Borang Keterangan Mengenai Penyebut Harga (Dokumen No. 5)**;
- f) Mengisi dan menandatangani **Senarai Semak Dokumen (Lampiran A1 dan A2)**;
- g) Mengisi dan menandatangani **Surat Akuan Penyebut Harga (Lampiran B)**;
- h) Salinan penyata bank bagi **tiga (3) bulan terkini yang disahkan oleh bank yang mengeluarkan penyata bank**;
- i) Surat Perwakilan Kuasa sekiranya penandatanganan bukan penama dalam sijil MOF (sekiranya ada); dan
- j) Profil Syarikat:
 - i. Salinan Sijil Pendaftaran Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM);
 - ii. Salinan Sijil Pendaftaran dengan Kementerian Kewangan Malaysia (MOF) dalam kod bidang 210201, 210202, dan 210203;
 - iii. Salinan Sijil Akuan Pendaftaran **Kontraktor Bumiputra (MOF) (sekiranya ada)**;
 - iv. Salinan dokumen sokongan pengalaman perkhidmatan yang berkaitan;
 - v. Ringkasan Eksekutif Syarikat;
 - vi. Latar Belakang Syarikat; dan
 - vii. Carta Organisasi Syarikat.

Jika berlaku kesilapan dalam mengisi maklumat-maklumat di atas, penyebut harga hendaklah **menandatangani ringkas** semua pembetulan. Tawaran akan **DITOLAK** sekiranya Penyebut Harga tidak menandatangani ringkas terhadap pembetulan.

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

2.2 Penyerahan Dokumen Sebut Harga

- a) Dokumen sebut harga yang telah diisi dengan lengkap hendaklah dimasukkan ke dalam sampul surat berlakri yang dicatatkan dengan No. Sebut Harga **PDP:SH2/2025** pada penjuru atas sebelah kiri sampul surat serta tajuk sebut harga dan hendaklah dimasukkan ke dalam peti sebut harga pada masa dan tempat yang ditetapkan.
- b) Tawaran sebut harga perlu diserahkan manual.
- c) Jika dokumen sebut harga tidak diserahkan dengan tangan, Penyebut Harga hendaklah menghantar dokumen tersebut dengan pos supaya tiba pada atau sebelum masa dan tempat yang ditetapkan. **(sebarang kelewatan secara penghantaran melalui pos adalah tanggungjawab Penyebut Harga).**
- d) Dokumen sebut harga yang diserahkan selepas masa yang ditetapkan, berbangkit dari sebarang sebab, **tidak akan dipertimbangkan.**

2.3 Penjelasan Lanjut

Sekiranya terdapat maklumat dalam dokumen sebut harga yang tidak jelas atau bercanggah, penyebut harga boleh menghubungi Pegawai Penguasa untuk penjelasan lanjut.

3. TAWARAN DAN DOKUMEN SEBUT HARGA

- 3.1 Cadangan sebut harga dan dokumen-dokumen berkaitan **MESTI** dikemukakan dalam **satu (1) salinan Cadangan Kewangan dan satu (1) salinan Cadangan Teknikal.**
- 3.2 Dokumen tersebut mestilah mengandungi dan **mengikut susunan** perkara-perkara di bawah yang dipisahkan mengikut bahagian serta hendaklah dijilidkan. Pihak Jabatan berhak untuk **menolak** sebarang tawaran Sebut Harga yang tidak mematuhi:-

3.2.1 CADANGAN KEWANGAN

- (i) Lampiran A1 (Senarai Semakan Cadangan Kewangan);
- (ii) Lampiran Q;
- (iii) Syarat-Syarat Sebut Harga (Dokumen No.1);
- (iv) Borang Jadual Harga (Dokumen No. 4);
- (v) Borang Keterangan Penyebut Harga (Dokumen No. 5);
- (vi) Lampiran B (Surat Akuan Penyebut Harga);
- (vii) Salinan penyata bank bagi tiga (3) bulan **terkini** yang disahkan oleh bank yang mengeluarkan penyata bank;
- (viii) Profil Syarikat (mengandungi perkara seperti yang dinyatakan di perenggan 2.1 (j)); dan
- (ix) Surat Perwakilan Kuasa sekiranya penandatanganan bukan penama dalam sijil MOF(sekiranya berkaitan).

3.2.2 CADANGAN TEKNIKAL

- (i) Lampiran A2 (Senarai Semak Cadangan Teknikal); dan
- (ii) Penentuan Spesifikasi (Dokumen no. 4)

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

- 3.3 Cadangan Teknikal dan Cadangan Kewangan hendaklah dikemukakan dalam dua sampul surat/bungkusan yang berasingan dan berlakri. Kedua-dua sampul teknikal dan harga tersebut perlu dikemukakan ke dalam satu (1) sampul utama berserta **No. Sebut Harga: PDP:SH2/2025** pada penjuru atas sebelah kiri sampul surat.
- 3.4 **Kegagalan mengemukakan tawaran sebut harga** seperti dinyatakan perenggan 3.1 hingga 3.3 akan menyebabkan tawaran sebut harga **DITOLAK**.

4. MENANDA SEBUT HARGA

Setiap tawaran sebut harga hendaklah dimasukkan ke dalam sampul surat/bungkusan berlakri dan ditanda dengan jelas dan terang pada sudut kiri bahagian atas sampul surat/bungkusan itu seperti berikut:

- a) **Cadangan Kewangan**
Sebut Harga No. PDP:SH2/2025
PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS
- b) **Cadangan Teknikal**
Sebut Harga No. PDP:SH2/2025
PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS

5. PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan berkaitan dengan urusan Sebut Harga ini hendaklah dirujuk kepada:

Penolong Pengarah Kanan
Seksyen Pengurusan Pendaftaran
Jabatan Perlindungan Data Peribadi
Kementerian Digital,
Aras 8, Galleria PJH, Jalan P4W,
Persiaran Perdana, Presint 4,
Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan
62100 Putrajaya, Malaysia.
No Telefon : 03-8861 4200

6. TEMPOH KONTRAK

Kontrak Perkhidmatan dengan Kerajaan untuk tempoh seperti yang dinyatakan di dalam tempoh pelaksanaan. (Tempoh kontrak adalah selama 1 tahun)

7. PERBELANJAAN PENYEDIAAN SEBUT HARGA

Semua perbelanjaan bagi penyediaan sebut harga ini hendaklah ditanggung oleh penyebut harga sendiri.

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

8. TEMPOH SAH SEBUT HARGA

Sebut harga ini sah selama **90 hari dari tarikh tutup sebut harga**. Penyebut harga tidak boleh menarik balik sebut harganya sebelum tamat tempoh sah sebut harga. Tindakan tatatertib akan diambil sekiranya penyebut harga menarik balik sebut harganya sebelum tamat tempoh sah sebut harga.

9. PERINGATAN

- (a) Tawaran sebut harga yang lewat tidak akan dipertimbangkan;
- (b) Sebarang kelewatan yang melibatkan penghantaran melalui perkhidmatan pos adalah tanggungjawab penyebut harga;
- (c) Dokumen yang tidak lengkap, tidak mengikut arahan dan tidak teratur akan **DITOLAK**; dan
- (d) Jabatan tidak terikat untuk menerima mana-mana tawaran daripada Penyebut Harga. Keputusan yang dikeluarkan adalah muktamad.

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

**PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD
TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS**

**PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI
SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025**

PENENTUAN SPESIFIKASI

DOKUMEN NO. 3

SPESIFIKASI UMUM :

BIL.	PERKARA		PERIHAL/ SPESIFIKASI	YA / TIDAK (WAJIB DIISI)	JAWAPAN PENYEBUT HARGA (WAJIB DIISI)
1	Umum		i. Pihak Penyebut Harga mestilah mencadangkan pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan (Contact Centre) Jabatan Perlindungan Data Peribadi (JPDP) bagi tempoh 12 bulan melalui 1 "hotline number" berpusat yang menghubungkan orang awam dengan Jabatan Perlindungan Data Peribadi (JPDP) ii. Pihak Penyebut Harga mestilah mencadangkan model cadangan secara BOT (Built, Operate & Transfer) yang mana Pusat Panggilan (Call Centre) JPDP ini akan diserahkan semula kepada pihak JPDP selepas tempoh yang dipersetujui bersama (selepas tempoh 12 bulan perkhidmatan)		
2	Keupayaan Penyebut Harga		i. Pihak Penyebut Harga WAJIB mempunyai pengalaman sekurang-kurangnya 2 tahun dalam membangunkan dan menguruskan pusat panggilan di Malaysia. Keutamaan diberikan kepada Penyebut Harga yang mempunyai pengalaman berkaitan pembangunan dan pengurusan pusat panggilan untuk agensi kerajaan atau berkaitan kerajaan. Sila kemukakan pengalaman kerja seperti di LAMPIRAN A. Kegagalan menyenaraikan lampiran ini akan mengakibatkan Penyebut Harga DITOLAK. ii. Penyebut Harga WAJIB memberikan perhatian khusus kepada kesempurnaan perkhidmatan yang ditawarkan merangkumi semua fungsi yang diperlukan bagi pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan JPDP seperti yang dinyatakan dan diperincikan di dalam spesifikasi ini atau tidak.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

3	Tempoh Pelaksanaan		i. Penyebut Harga WAJIB menyempurnakan pelaksanaan pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan JPDP PADA/SEBELUM TARIKH 24 MEI 2025.		
			ii. Penyebut Harga WAJIB menyempurnakan pelaksanaan keseluruhan projek ini PADA/SEBELUM TARIKH 24 OGOS 2025.		
			iii. Tempoh perkhidmatan bagi jaminan adalah selama DUA BELAS (12) bulan bermula dari tarikh siap pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan JPDP.		
			iv. Penyebut Harga WAJIB mencadangkan Jadual Pelaksanaan Projek secara terperinci (Carta Gantt) merangkumi semua proses kerja yang berkaitan dan jadual ini disertakan sebagai lampiran tambahan yang dinamakan sebagai Lampiran Jadual Pelaksanaan. Sila kemukakan Jadual Pelaksanaan Projek di Lampiran B. Kegagalan menyenaraikan lampiran ini akan mengakibatkan Penyebut Harga DITOLAK.		
4	Pengurusan Projek		i. Penyebut Harga hendaklah menyediakan Pasukan Pengurusan Projek untuk mentadbir, mengawal selia dan memberikan khidmat nasihat serta memastikan projek dilaksanakan di dalam tempoh yang ditetapkan. Penyebut harga WAJIB menyertakan cadangan carta organisasi Pasukan Pengurusan Projek Penyebut Harga dan dilabelkan sebagai Lampiran Pengurusan Projek. Sila kemukakan Lampiran Pengurusan Projek di Lampiran C. Kegagalan menyenaraikan lampiran ini akan mengakibatkan Penyebut Harga DITOLAK.		
			ii. Penyebut Harga juga hendaklah menyediakan pasukan pembangunan yang berpengalaman alam menguruskan aspek reka bentuk dan teknikal sepanjang pelaksanaan projek. Sila kemukakan Senarai Kakitangan Teknikal syarikat di Lampiran D. Kegagalan menyenaraikan lampiran ini akan mengakibatkan Penyebut Harga DITOLAK.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

5	Latihan Dan Sesi Pemindahan Pengetahuan		i. Penyebut Harga hendaklah menganjurkan sesi latihan serta pemindahan pengetahuan & teknologi yang komprehensif mengikut butiran berikut : a. Minimum 3 hari; dan b. Fasiliti dan kemudahan disediakan oleh Penyebut Harga c. Menyediakan Rancangan Latihan dan Pembangunan Tahunan yang direka bentuk untuk melengkapkan pegawai khidmat panggilan dengan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan. d. Menyediakan Senarai Kakitangan Teknikal / Latihan syarikat di Lampiran D. Kegagalan menyenaraikan lampiran ini akan mengakibatkan Penyebut Harga DITOLAK.		
			ii. Penyebut Harga perlu menyediakan manual dokumentasi bagi latihan yang akan diberikan.		
			iii. Penyebut Harga mesti mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) Penyelia Latihan yang bertauliah dengan pensijilan latihan dari badang yang diiktiraf oleh kerajaan seperti Human Resource Development Corporation (HRDC) dan seumpamanya.		
6	Keselamatan Dan Kawalan Data		i. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk melindungi semua maklumat terperinci yang diketahui melalui perolehan ini. Setiap kakitangan yang terlibat dalam pembangunan dan pengurusan Pusat Panggilan JPDP dikehendaki menandatangani NDA untuk melindungi semua maklumat sulit perniagaan dan perlindungan data persendirian di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.		
			ii. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk tidak mendedahkan maklumat mengenai perolehan ini untuk apa jua kegunaan selain dari menyempurnakan perolehan ini.		
			iii. Penyebut Harga mestilah bersetuju membekalkan maklumat-maklumat sokongan dan salinan-salinan dokumen bagi tujuan menyokong perakuan keselamatan.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

			iv. Penyebut Harga WAJIB bersedia untuk mengesah dan mestilah bersetuju bahawa semua maklumat dan dokumen yang telah diperolehi dan disediakan bagi perolehan ini adalah Hak Milik Kerajaan Malaysia, ia adalah RAHSIA dan tidak boleh didedahkan sama ada secara lisan atau bertulis melalui apa jua bentuk medium, untuk apa jua kegunaan selain perolehan ini.		
			v. Semua ahli pasukan pengurusan projek mematuhi dan menandatangani Surat Akuan Pematuhan Dasar Keselamatan ICT JPDP bagi tujuan perolehan ini.		
			vi. Penyebut Harga yang terdiri daripada Ahli Pasukan, Pihak Pengurusan dan sekutunya yang terlibat WAJIB bersetuju untuk menandatangani Borang Akta Rahsia Rasmi 1972 bagi melindungi semua maklumat berkaitan perolehan ini.		
			vii. Penyebut Harga mestilah bersetuju membekalkan salinan MyKAD bagi semua personel yang disahkan oleh Pegawai JPDP dari Kumpulan Pengurusan dan Profesional bagi menyokong Borang Akta Rahsia Rasmi 1972.		
			viii. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk menyerahkan dan memulangkan (tanpa menyimpan sebarang salinan) kepada Kerajaan atau melupuskan semua maklumat yang diperolehi sepanjang pelaksanaan kerja bagi perolehan ini secara selamat.		
7	Pensijilan Industri		i. Pensijilan Standard – ISO Penyebut Harga hendaklah mempunyai pensijilan ISO 18295-1: 2017 (Customer Contact Center) yang ditauliahkan oleh SIRIM/ badan berkaitan di Malaysia.		

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

			ii. Pensijilan Standard – COPC Penyebut Harga mesti mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) pegawai COPC Customer Operation Performance Centre (COPC) Customer Experience yang bertauliah yang menguruskan Pusat Panggilan bagi memastikan pembekal mempraktikkan amalan terbaik COPC di Pusat Panggilan JPDP berada dalam tahap perkhidmatan yang terbaik.		
			iii. Pensijilan Standard - PMP Penyebut Harga mesti mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) pengurus projek yang bertauliah dengan pensijilan “Project Management Professional” (PMP) dari Project Management Institute (PMI).		
			iv. Pensijilan IT Pembekal juga perlu mengemukakan pensijilan IT yang berkaitan seperti ISO 27001, ITIL atau yang setaraf dengannya.		
8	Dokumentasi		i. Penyebut Harga hendaklah menyediakan manual dan dokumentasi yang bersesuaian berdasarkan keperluan kontrak dan perkhidmatan.		
			ii. Penyebut Harga WAJIB menyediakan dokumentasi yang diperlukan oleh Kerajaan untuk menyokong urusan perolehan dan kontrak perkhidmatan ini.		
			iii. Penyebut Harga hendaklah menyediakan semula dokumentasi Carta Aliran Kerja dan Proses yang baharu bagi kesemua modul yang terlibat dalam bentuk softcopy dan hardcopy.		
9	Paten dan Pemilikan		i. Penyebut Harga perlu memberi jaminan bahawa semua item yang dibekalkan kepada Kerajaan adalah bukan dipinjam, tidak melanggar paten dan hak cipta intelek pihak lain.		
			ii. Penyebut Harga bertanggungjawab sepenuhnya sekiranya terjadi apa-apa tuntutan daripada pelanggaran paten dan hak cipta harta intelek.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

10	Kontrak Perjanjian		I. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk mengikat Kontrak Perkhidmatan Bertempoh dengan Kerajaan untuk tempoh seperti yang dinyatakan di dalam tempoh pelaksanaan. (Tempoh kontrak adalah bergantung kepada tarikh pentauliahan)		
			II. Semua urusan dan kos berkaitan Kontrak Sebut Harga ini adalah diurus dan ditanggung sepenuhnya oleh Penyebut Harga.		
			III. Penyebut Harga WAJIB mengemukakan draft Kontrak Perkhidmatan dalam tempoh empat (4) minggu dan mesti ditandatangani dalam tempoh tiga (3) bulan dari Tarikh Surat Setuju Terima.		
			IV. Kerajaan berhak untuk menamatkan kontrak sekiranya Penyebut Harga memberikan perkhidmatan yang tidak memuaskan, atau tidak mematuhi mana-mana spesifikasi yang ditetapkan atau melanggar terma-terma kontrak. Peringatan sebanyak tiga (3) kali akan diberikan sebelum denda/penalti dikenakan atau kontrak ditamatkan. Semua kos guaman akan ditanggung oleh Penyebut Harga.		
11	Pembayaran		I. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk menerima bayaran setelah perkhidmatan disempurnakan, mengikut jadual yang telah ditetapkan.		
			II. Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk mengemukakan dokumen sokongan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan bagi memastikan kelancaran proses pembayaran.		
			III. Penyebut Harga mestilah bersetuju mematuhi prosedur kewangan Kerajaan dalam urusan perolehan ini sebelum bayaran boleh dilangsaikan		
12	Denda / Penalty		Penyebut Harga mestilah bersetuju untuk membenarkan Kerajaan memotong jumlah bayaran sama ada penalti / denda dari jumlah bayaran yang perlu dibayar, sekiranya Penyebut Harga gagal menyempurnakan perkhidmatan. Sekiranya penyebut harga lewat menyerahkan perkhidmatan dalam tempoh masa yang ditetapkan, Kerajaan boleh menerima perkhidmatan tersebut dan		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

			mengenakan bayaran berdenda kepada syarikat mengikut formula yang digunakan di dalam Pekeliling Perbendaharaan PK 4.2 ialah seperti berikut: $\frac{V(T + D)}{T} \times 5\%$ V: Nilai harga perkhidmatan yang lewat dibekalkan; T: Tempoh bekalan mengikut kontrak dalam hari; dan D: Bilangan hari yang lewat.		
13	Pelupusan Data		Melaksanakan kerja pelupusan data bagi semua perisian dan peralatan selepas tamat tempoh kontrak untuk memastikan semua maklumat/ data berkaitan dihapuskan dan tidak boleh diperolehi kembali. Proses hendaklah dilaksanakan di hadapan pegawai di premis dan dikemukakan sijil/ surat pengesahan berkenaan perkara tersebut.		
14	<i>Value Added Services</i>		Sila nyatakan jika terdapat faedah//servis yang boleh menambah baik nilai dan kualiti perkhidmatan (tanpa caj tambahan)		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

SPESIFIKASI KHUSUS :

BIL.	PERKARA	PERIHAL/ SPESIFIKASI	YA / TIDAK (WAJIB DIISI)	JAWAPAN PENYEBUT HARGA (WAJIB DIISI)
1	Pusat Panggilan (Contact Centre) Jabatan Perlindungan Data Peribadi (JPDP)	i. Waktu Operasi: Isnin hingga Jumaat : 8.00 pagi – 5.00 petang. TIDAK termasuk Cuti Umum Malaysia.		
		ii. Saluran Interaksi: a. Panggilan b. Email c. WhatsApp for Business (WABA) d. <i>Live Chat Support</i> dengan ciri-ciri persediaan Chatbot		
		iii. Kakitangan a. Pihak Penyebut Harga perlu menyediakan kakitangan yang memiliki kelayakan dan pengalaman sekurang-kurangnya 6 bulan dalam mengendalikan Pusat Khidmat Pelanggan dan mampu bertutur dalam dwi-bahasa (Bahasa Melayu & Bahasa Inggeris). b. Kakitangan sokongan dan pengurusan bagi membantu mengendalikan Pusat Panggilan JPDP.		
		. Kemudahan Pejabat a. Pihak Penyebut Harga perlu menyediakan kemudahan pejabat yang kondusif yang bersesuaian mengikut tahap keperluan industri Perkhidmatan Pusat Panggilan di Malaysia. b. Ruangan pejabat merangkumi kemudahan fasiliti asas seperti bilik perbincangan, pantri dan surau. c. Menyediakan kawalan keselamatan & sekuriti termasuklah penggunaan kad akses yang mematuhi peraturan Health, Safety & Environment (HSE) d. Sewaan operasi Pusat Panggilan termasuk semua penyelenggaraan (Air, Elektrik dan Kemudahan Internet) e. Pihak Penyebut Harga juga perlu memastikan kemudahan sistem pengurusan Uninterruptible Power Supply (UPS) disediakan bagi memastikan ruang pejabat berada dalam keadaan bersedia sepanjang tempoh operasi.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

2	Sistem Telefoni	i. Pihak Penyebut Harga harus menyedia dan menguruskan sistem telefoni bagi keperluan Pusat Panggilan JPDP secara ""Cloud Hosting"" yang selamat dengan menyediakan peralatan/sistem telefoni (kemudahan PABX / MLS) berserta perisian dan perkakasan IT yang berkaitan untuk menyokong sistem Pusat Panggilan. Sistem akan dapat menerima panggilan yang dibuat ke nombor hotline JPDP.		
		ii. Sistem IPABX / MLS sekurang-kurangnya 12 Channel.		
		iii. Automatic Call Distribution (ACD) akan dapat mengagihkan panggilan kepada pegawai Pusat Panggilan yang ditetapkan bagi aliran panggilan Interactive Voice Response (IVR).		
		iv. Menyediakan IVR dan menu layan diri yang membolehkan aliran panggilan disesuaikan menggunakan menu suara automatik yang mengumpulkan maklumat penghalaan panggilan dan menyampaikan pengumuman yang telah dirakam.		
		v. USB Monaural Headset: Penyebut Harga perlu menyediakan alat set telefon pendengaran (IP Phone) / Headset tanpa wayar ""Wireless Headset"" dengan penapisan bunyi yang dapat menampung Port Ethernet Dwi 10/100 Mbps.		
3	Sistem Pemantauan Kualiti & Rakaman Panggilan	i. Pihak Penyebut Harga harus memastikan 100% daripada semua interaksi perbualan suara direkodkan rakaman antara Pegawai Pusat Panggilan JPDP dan pemanggil.		
		ii. Menyediakan fungsi rakaman suara dan skrin yang boleh dimain-semula dan penilaian interaksi pusat panggilan untuk tujuan penambahbaikan pegawai dan pengesanan proses perniagaan.		
		iii. Sistem rakaman yang dicadangkan mesti boleh memainkan semula rakaman suara dari persekitaran pengeluaran (rekod 12 bulan) tanpa disimpan ke arkib storan dalam talian sistem rakaman.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

		iv. Rakaman panggilan boleh dipindahkan ke persekitaran JPDP dengan mudah dan selamat melalui: a. Pindahan ke HDD Luaran atau b. Pindahan menggunakan fail SFTP.		
4	Sistem Pengurusan Email	i. Pihak Penyebut Harga perlu membangun dan menguruskan Sistem Pengurusan Email dan dapat integrasii dengan email utama JPDP.		
		ii. Sistem Email ini dapat dikendalikan secara automatik melalui sistem Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM).		
		iii. Sistem Email ini dapat menyediakan pelaporan yang lengkap merangkumi jumlah penerimaan email, klasifikasi jenis email (spam, junk) dan jenis urusan yang dikemukakan.		
5	WhatsApp for Business API (WABA)	i. Pihak Penyebut Harga perlu membangun dan menguruskan WhatsApp for Business API (WABA) rasmi bagi Pusat Panggilan JPDP.		
		ii. Sistem WABA ini mampu menyediakan interaksi secara langsung bagi merekod semua interaksi melalui teks, gambar atau video dan mampu menyimpan mesej melebihi 24 jam.		
		iii. Sistem WABA hendaklah dihubungkan secara langsung dengan pihak penyebut harga (kakitangan JPDP CC) dan terdapat ciri-ciri tersedia seperti Chatbot bagi mengendalikan setiap pertanyaan mudah.		
		iv. Sistem WABA ini dapat dikendalikan secara automatik melalui Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM).		
		v. Sistem WABA ini dapat menyediakan pelaporan yang lengkap merangkumi jumlah penerimaan interaksi WhatsApp, jenis pertanyaan atau urusan, serta prestasi pengurusan produktiviti setiap interaksi yang dikendalikan oleh pihak Penyebut Harga (kakitangan JPDP CC).		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

6	Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) dan Portal Perkembangan Informasi (Knowledge Base)	i. Pihak Penyebut Harga perlu menyediakan sekurang-kurang 2 lesen bagi kegunaan kakitangan Pusat Panggilan JPDP untuk Sistem Pengurusan CRM dan Portal Perkembangan Informasi (Knowledge Base).		
		ii. Boleh diakses melalui laman web dengan ciri-ciri berikut: a) Boleh menjejaki sejarah dan urutan kerja berbilang b) Boleh menyelaraskan dan memantau tugas kakitangan di Pusat Panggilan JPDP.		
		iii. Memastikan Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) dan Portal Perkembangan Informasi (Knowledge Base) menitik beratkan ciri-ciri keselamatan data pelanggan JPDP termasuklah: a) Kawasan akses pengesahan pengguna b) Pertahanan terhadap ancaman seperti serangan DDoS dll. c) Pengesahan Kod & Pengauditan keselamatan siber		
7	Pelaporan (Dashboard) & Pengurusan Prestasi	i. Bagi tujuan pengurusan prestasi Pusat Panggilan JPDP, Penyebut Harga hendaklah menyediakan sistem yang dapat mengumpul dan menyimpan data maklumat untuk pembangunan laporan prestasi dan analisa perkhidmatan.		
		ii. Penyebut Harga juga hendaklah menyediakan laporan prestasi operasi Pusat Panggilan JPDP secara harian, mingguan dan bulanan, termasuk data-data kes aduan dan penyelesaian yang kritikal.		
		iii. Jenis-jenis pelaporan: a) Laporan prestasi saluran interaksi (Panggilan, Email, WhatsApp, <i>Live Chat Support</i>) b) Laporan prestasi kakitangan pusat panggilan (Produktiviti) c) Laporan kategori panggilan / jenis interaksi		
		iv. Penyebut Harga juga perlu membentangkan laporan prestasi Pusat Panggilan JPDP sekurang-kurangnya setiap 3 bulan kepada pihak pengurusan atasan JPDP.		

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

		v. Penyebut Harga juga perlu proaktif dalam menganalisis data, mengurus corak dan rancangan, dan mengesyorkan kepada JPDP untuk pengoptimuman dan penambahbaikan dimasa akan datang.		
8	Pelupusan Data	Data Erasure : Penyebut Harga WAJIB melaksanakan kerja-kerja pemadaman/pelupusan keseluruhan data secara kekal dan mengemukakan bukti/laporan pelaksanaan pelupusan tersebut setelah tamat tempoh sewaan.		

Saya/ Kami bersetuju dengan penentuan spesifikasi yang telah ditetapkan seperti di atas

Tandatangan Penyebut Harga:

Cop Syarikat:



**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

**PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY
SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS**

**PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI
SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025**

BORANG JADUAL HARGA

DOKUMEN NO. 4

BIL.	PERKARA	KUANTITI	HARGA SEBULAN TANPA KENAAN CUKAI (RM)	JUMLAH CUKAI SEBULAN (RM)	HARGA TERMASUK CUKAI BAGI 24 BULAN (RM)
1.					
2.					
JUMLAH KESELURUHAN (RM)					

RINGGIT MALAYSIA
perkataan)

(dengan

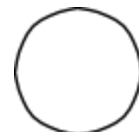
*saya/kami dengan ini menawarkan perkhidmatan seperti spesifikasi yang dinyatakan di dokumen no. 3 seperti di atas dan tertakluk kepada Syarat-Syarat Am Dan Syarat-Syarat Khas Sebut Harga.

****Sila tambah ruang bagi setiap item**

***Harga tawaran hendaklah diertikan sebagai termasuk semua cukai dan unsur-unsur cukai adalah dikehendaki ditunjukkan berasingan

.....
Tandatangan Penyebut Harga

Cop Rasmi Syarikat:



Nama :

Jawatan :

Tarikh :

(*) potong yang mana tidak berkenaan

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

**PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE
MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM,
INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP
BUSINESS**

**PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI
SEBUT HARGA: PDP:SH2/2025**

BORANG KETERANGAN MENGENAI PENYEBUT HARGA

DOKUMEN NO. 5

BIL	PERKARA	MAKLUMAT
1.	Nama Syarikat	
2.	No. Pendaftaran Syarikat	
3.	Alamat Pendaftaran/Syarikat	
4.	Alamat Cawangan (jika ada)	
5.	Alamat Surat-menyurat	
6.	No. Telefon Syarikat	
7.	No. Faks Syarikat	
8.	No. Pendaftaran dan Tempoh Kuatkuasa Dengan Kementerian Kewangan Malaysia (salinan sijil mesti disertakan)	
9.	Bidang Pendaftaran (Kem.Kew.M'sia)	
10.	Hak milik Syarikat	Persendirian/ Perkongsian/ Koperasi*
11.	Senarai kenderaan milik syarikat	
12.	Senarai/ jumlah pekerja dalam syarikat	

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

13.	Profil Syarikat Yang lengkap	Ada/Tiada*
14.	Modal Dibenarkan (RM)	

BIL	PERKARA	MAKLUMAT
15.	Modal Dibayar (RM)	
16.	Butiran Kewangan Syarikat : Sila sertakan salinan penyata daripada item berikut, sekiranya ada:- 1. Deposit tetap 2. Kemudahan kredit daripada bank 3. Harta (Aset Syarikat)	

17. Nyatakan butir-butir pengalaman dalam menjalankan bekalan (3 tahun kebelakangan) (sila tambah ruangan jika tidak mencukupi) (Salinan dokumen sokongan berkaitan perlu dikemukakan bersama).

Bil	Nama Kontrak	No. Kontrak	Nama & Alamat Jabatan / Majikan	Harga Kontrak	Tempoh Kontrak
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Catatan: Sila nyatakan tiada atau (-) pada ruangan yang tidak berkaitan.

Saya mengaku bahawa segala keterangan di atas adalah benar.

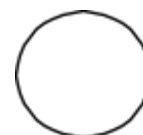
.....
Tandatangan Penyebut Harga:

Nama :

Jawatan :

Tarikh :

Cop Syarikat:



PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

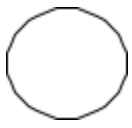
LAMPIRAN A1

SENARAI SEMAK CADANGAN KEWANGAN PDP:SH2/2025

PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

Sila tandakan ☒ bagi dokumen-dokumen yang disertakan dan **X** jika tidak disertakan.

Bil.	Perkara / Dokumen	Untuk Ditanda Oleh:	
		Penyebut Harga	Jawatankuasa Pembuka Sebut Harga
1.	Cadangan Kewangan dan Cadangan Teknikal dimasukkan dalam dua (2) sampul surat berasingan dan berlakri.	☐	☐
2.	Lampiran Q	☐	☐
3.	Syarat-Syarat Sebut Harga (Dokumen No. 1)	☐	☐
4.	Borang Jadual Harga (Dokumen No. 4)	☐	☐
5.	Borang Keterangan Mengenai Penyebut Harga (Dokumen No. 5)	☐	☐
6.	Surat Akuan Penyebut Harga (Lampiran B)	☐	☐
7.	Salinan penyata bank bagi tiga (3) bulan terkini yang disahkan oleh bank yang mengeluarkan penyata bank	☐	☐
8.	Profile syarikat	☐	☐
9.	Surat perwakilan Kuasa (sekiranya berkaitan)	☐	☐

PENGESAHAN OLEH SYARIKAT	UNTUK KEGUNAAN JABATAN
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 : Cop Syarikat : 	Jawatankuasa Pembuka Sebut Harga mengesahkan penerimaan dokumen bertanda kecuali bagi perkara bil. . (jika ada). Tandatangan: Nama: Jawatan: Pengerusi Tarikh: Tandatangan: Nama: Jawatan: Ahli Tarikh: Tandatangan: Nama: Jawatan: Ahli Tarikh:

PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN KERAJAAN

LAMPIRAN A2

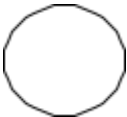
SENARAI SEMAK CADANGAN KEWANGAN PDP:SH2/2025

PERKHIDMATAN PENAMBAHBAIKAN CONTACT CENTRE MELIBATKAN OUTSOURCING CLOUD TELEPHONY SYSTEM, INTERACTIVE VOICE RESPONSE, CHATBOT DAN WHATSAPP BUSINESS

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

Sila tandakan ☒ bagi dokumen-dokumen yang disertakan dan ☐ jika tidak disertakan.

Bil.	Perkara/Dokumen	Untuk Ditanda Oleh:	
		Penyebut Harga	Jawatankuasa Pembuka Sebut Harga
1.	Cadangan Kewangan dan Cadangan Teknikal dimasukkan dalam dua (2) sampul surat berasingan dan berlakri.		
2.	Penentuan Spesifikasi (Dokumen No. 3)		

PENGESAHAN OLEH SYARIKAT	UNTUK KEGUNAAN JABATAN
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 : Cop Syarikat: 	Jawatankuasa Pembuka Sebut Harga mengesahkan penerimaan dokumen bertanda kecuali bagi perkara bil (jika ada). Tandatangan: Nama: Jawatan: Pengerusi Tarikh: Tandatangan: Nama: Jawatan: Ahli Tarikh: Tandatangan: Nama: Jawatan: Ahli Tarikh:

**PERINGATAN MENGENAI KESALAHAN RASUAH DALAM DOKUMEN PEROLEHAN
KERAJAAN**

LAMPIRAN B

SURAT AKUAN PENYEBUT

HARGA DOKUMEN

SEBUTHARGA:PDP:SH2/2025

PEJABAT PESURUHJAYA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

(Nama Wakil Syarikat)

Saya,
(Awam/ Tentera/ Polis) No. Kad Pengenalan
..... (nama syarikat) yang
mewakili..... nombor
(MOF/PKK/CIDB/ROS/ROC/ROB) Pendaftarandengan ini mengisytiharkan
bahawa saya atau mana-mana individu yang mewakili syarikat ini tidak akan menawar atau memberi rasuah
kepada mana-mana individu dalam Pejabat Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi (PPDP) atau
mana-mana individu lain, sebagai sogokan untuk dipilih dalam tender/sebut harga seperti di atas. Bersama
ini dilampirkan Surat Perwakilan Kuasa bagi saya mewakili syarikat seperti tercatat di atas untuk
pengisytiharan ini.

2. Sekiranya saya, atau mana-mana individu yang mewakili syarikat ini didapati cuba menawar atau
memberi rasuah kepada mana-mana individu dalam Jabatan Perlindungan Data Peribadi (JPDP) atau
mana-mana individu lain sebagai sogokan untuk dipilih dalam tender/sebut harga seperti di atas, maka saya
sebagai wakil syarikat bersetuju tindakan-tindakan berikut diambil:

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

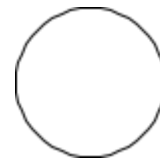
3. Sekiranya terdapat mana-mana individu cuba meminta rasuah daripada saya atau mana-mana
individu yang berkaitan dengan syarikat ini sebagai sogokan untuk dipilih dalam tender/sebut harga seperti
di atas, maka saya berjanji akan dengan segera melaporkan perbuatan tersebut kepada pejabat
Suruhanjaya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

Yang Benar,

.....

Nama :

Cop Syarikat :



No. KP :