**FREQUENTLY ASKED QUESTION**

**Q 1: Apa yang harus dilakukan ketika user id perusahaan pada situs lpse memiliki karakter (contoh user id berkarakter: ||AABCD) yang menyebabkan tidak bisa enkripsi data pada APENDO?**

**Q 2: Apa yang harus dilakukan ketika user id tidak bisa login di beberapa situs lpse, sementara disitus lpse lain bisa?**

*A : Tidak bisa enkripsi data pada APENDO atau gagal dalam melakukan upload penawaran serta tidak bisa login kesitus lpse namun bisa ke lpse lain dikarenakan adanya kesalahan pada database LKPP dan hanya bisa diperbaiki oleh tim ITO LKPP, oleh karena itu Saudara harus mengirimkan form permohonan penanganan permasalahan yang diisi sesuai dengan kategori permasalahan. Form ini harus diisi oleh direktur perusahaan.*

*Tahapan sebagai berikut :*

1. *Membuat dan mengirimkan surat permohonan permasalahan kepada LKPP dengan alamat email :* *helpdesk-lpse@lkpp.go.id* *serta di tembuskan kepada email* *helpdeskpspse@gmail.com*
2. *Mendapatkan email balasan dari LKPP yang biasanya berisi nomor tiket pengaduan atau balasan dari Helpdesk LKPP*
3. *Menunggu proses pengerjaan perbaikan oleh LKPP, dapat melacak proses pengerjaan pada website : http://crm.lkpp.go.id/lacak.php*
4. *Jika belum ada tanggapan atau respon dari LKPP dapat menghubungi nomor 021-29935577 / 147*

Berikut contoh template permohonan penanganan permasalahan

KOP SURAT PERUSAHAAN

Nomor Surat Perusahaan

1. **DIAJUKAN OLEH**
* Nama Instansi/Perusahaan :
* Nama :
* Jabatan : Direktur
1. **IDENTITAS PENGGUNA SPSE**
* Pengguna SPSE : Penyedia
* N a m a :
* Nama Instansi/Perusahaan :
* Alamat Instansi/Perusahaan :
* NPWP Perusahaan :
* Telepon/Fax/Hp :
* Email Perusahaan :
* User ID SPSE :
1. **KATEGORI PERMOHONAN**
* Agregasi data Penyedia : Permasalahan Login

Sinkronisasi Data

Permohonan agregasi

1. **DESKRIPSI PERMASALAHAN**

|  |
| --- |
| *Silahkan beri penjelasan pada kolom ini mengenai permasalahan LPSE terkait* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Keterangan :* * *Diisi sesuai permohonan\**
* *Hanya data yang lengkap dan dikirim oleh perusahaan yang akan di proses*
* *Form ini hanya untuk keperluan internal Direktorat Sistem Pengadaan Secara Elektronik-LKPP*
* *Penomoran diisi oleh instansi/perusahaan yang bersangkutan*
 |  | Pekanbaru, …………….Pemohon (Nama Perusahaan)( Ttd Direktur dan Cap Perusahaan) |