



KETUA SETIAUSAHA

Secretary General

Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 12, Blok E7, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 PUTRAJAYA

Tel.: 03-8883 2539
Faks: 03-8889 5245

Ruj. Kami : KKM.100-6/1/2 JLD 2 (36)
Tarikh : 31 Mei 2019

Semua Setiausaha / Pengarah Bahagian
Semua Pengarah Kesihatan Negeri
Semua Pengarah Institut
Semua Pengarah Hospital
Semua Ketua Pegawai Eksekutif Badan Berkanun Persekutuan
Kementerian Kesihatan Malaysia

YBhg. Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan,

**SURAT PEKELILING KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA BILANGAN 5 TAHUN 2019**

**TATACARA PENGURUSAN PENYENGGARAAN ICT
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

TUJUAN

Surat Pekeliling ini bertujuan untuk menggantikan garis panduan sedia ada iaitu Dasar dan Garis Panduan Pengurusan Penyenggaraan ICT Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan memberikan panduan kepada agensi dan fasiliti dalam melaksanakan penyenggaraan ICT di KKM.

LATAR BELAKANG

2. Selaras dengan hasrat Kerajaan supaya pemeliharaan aset dan mutu sistem penyampaian kerajaan terjamin, pengurusan penyenggaraan perlu dilaksanakan secara sistematik dan berkesan. Bagi merealisasikan hasrat ini, dasar dan garis panduan ini dibangunkan sebagai panduan dan ke arah pemiawaian (*standardization*) penyenggaraan ICT.

3. Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) KKM Bilangan 1 Tahun 2019 pada 22 Mac 2019 telah bersetuju untuk mengguna pakai dan menguatkuasakan peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam Tatacara Pengurusan Penyenggaraan ICT KKM ini.

TATACARA PENGURUSAN PENYENGGARAAN ICT KKM

4. Tatacara Pengurusan Penyenggaraan ICT menggariskan perkara-perkara berikut:

- a. Skop Pengurusan Penyenggaraan yang meliputi kaedah pelaksanaan penyenggaraan:
 - i. Penyenggaraan Pencegahan
 - ii. Penyenggaraan Pembaikan
 - iii. Perkhidmatan Sokongan Operasi dan Teknikal
- b. Skop Penyenggaraan merangkumi:
 - i. Perkakasan ICT
 - ii. Perisian ICT
 - iii. Aplikasi ICT
 - iv. Rangkaian ICT
 - v. Keselamatan ICT
- c. Tatacara pelaksanaan yang perlu dipatuhi meliputi dasar pelaksanaan, peruntukan penyenggaraan ICT, perolehan perkhidmatan penyenggaraan ICT, kontrak, pelaksanaan, tadbir urus, *Service level Agreement*, persekitaran penyenggaraan ICT dan pengurusan aduan penyenggaraan ICT.
- d. Faktor-faktor Kejayaan Pelaksanaan

TANGGUNGJAWAB AGENSI DAN FASILITI

5. Semua agensi dan fasiliti di bawah KKM adalah dikehendaki mematuhi Surat Pekeliling Ketua Setiausaha KKM Bilangan 5 Tahun 2019 ini dan melaksanakan tanggungjawab yang ditetapkan di dalamnya.


TARIKH KUATKUASA

6. Surat Pekeliling ini berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

PEMBATALAN

7. Dengan berkuatkuasa Surat Pekeliling Am ini, maka Surat Pekeliling Am Ketua Setiausaha KKM Bilangan 2 Tahun 2011: Dasar dan Garis Panduan Pengurusan Penyenggaraan ICT Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) adalah dibatalkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”


(DATO' SERI DR. CHEN CHAW MIN)

s.k.:

Ketua Pengarah Kesihatan
Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)
Timbalan Ketua Setiausaha (Kewangan)
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Penyelidikan dan Sokongan Teknikal)
Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian)
Pengarah Kanan (Perkhidmatan Farmasi)
Pengarah Kanan (Keselamatan dan Kualiti Makanan)
Setiausaha Sulit Kanan YB Menteri Kesihatan
Setiausaha Sulit Kanan YB Timbalan Menteri Kesihatan

GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYENGGARAAN ICT KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan menjelaskan polisi dalam melaksanakan pengurusan penyenggaraan ICT di Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).

LATAR BELAKANG

2. Pengurusan penyenggaraan ICT perlu dijalankan dengan cekap bukan sahaja untuk memelihara aset Kerajaan tetapi juga untuk menjamin kesinambungan sistem penyampaian Kerajaan. Pengurusan penyenggaraan yang cekap dan berkesan akan memberi manfaat kepada agensi/fasiliti dari segi penjimatan, mempertingkatkan mutu perkhidmatan Kerajaan selaras dengan tuntutan pelanggan dan membantu memanjangkan hayat perkakasan ICT.

3. Penyenggaraan ICT merupakan tindakan atau aktiviti yang memastikan sesuatu peralatan atau sistem menjalankan fungsi yang diperlukan. Aktiviti ini meliputi kerja teknikal dan pentadbiran, pengurusan dan penyeliaan seperti ujian, pengukuran, penggantian, penyesuaian dan pembaikan. Ia juga termasuk membetulkan masalah yang mungkin wujud tetapi tidak dikesan semasa ujian pengujian atau penyesuaian kepada persekitaran yang berubah.

4. Matlamat pengurusan penyenggaraan adalah untuk memastikan perkakasan, perisian, aplikasi, rangkaian, keselamatan dan lain-lain berkaitan dengan projek ICT sentiasa berada dalam keadaan produktif dan boleh dipercayai. Penyenggaraan ICT membolehkan setiap kemudahan ICT yang disediakan dapat digunakan sebaik mungkin oleh pengguna.

5. Untuk memastikan semua komponen ICT berfungsi dan sentiasa boleh digunakan, ia perlu dijaga dan disenggara mengikut penentuan dan piawaian yang telah ditetapkan. Kegagalan dan ketidakstabilan fungsi mana-mana komponen ICT akan memberi kesan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

6. Dalam melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan ICT ini, ia melibatkan penyelarasan pelbagai sumber yang berkaitan dan perlu diuruskan dengan sistematik. Kejayaan atau kegagalan penyenggaraan ini sangat bergantung kepada keberkesanan pengurusannya.

TAKRIFAN

7. Takrifan yang digunakan di dalam garis panduan ini adalah seperti berikut:
- a) Agensi merujuk kepada agensi di KKM meliputi Kementerian, Bahagian, Institusi, Jabatan dan Badan Berkanun.
 - b) Fasiliti merujuk kepada fasiliti di KKM meliputi hospital/institut, klinik dan kolej.

SKOP PENGURUSAN PENYENGGARAAN

8. Syarat peralatan ICT yang layak disenggara adalah harta benda kepunyaan atau milikan atau di bawah kawalan Kerajaan yang dibeli dengan wang Kerajaan, yang diterima melalui sumbangan atau hadiah atau diperolehi melalui proses perundangan meliputi harta modal, aset alih bernilai rendah dan aset tak ketara meliputi sistem aplikasi dan perisian.

9. Penyenggaraan peralatan ICT di KKM dilaksanakan sebagaimana berikut:
- a) Penyenggaraan Pencegahan (*Preventive Maintenance*) iaitu kerja penyenggaraan mengikut jadual bagi memastikan setiap komponen aset berfungsi dengan baik dan mengelakkan berlakunya kerosakan besar. Kekerapan penyenggaraan pencegahan dilakukan sekurang-kurangnya sekali setahun atau mengikut ketetapan kontrak. Aktiviti penyenggaraan pencegahan mengikut skop penyenggaraan ICT dijelaskan dengan lebih terperinci seperti di **Lampiran 1**.

- b) Penyelenggaraan Pembaikan (*Corrective Maintenance*) ialah kerja pembaikan atau penggantian komponen apabila berlaku kerosakan atau kegagalan supaya aset dapat berfungsi semula mengikut piawaian yang ditetapkan. Kekekapan penyelenggaraan pembaikan dilakukan mengikut ketetapan kontrak dan skop penyelenggaraan ICT yang dijelaskan dengan lebih terperinci seperti di **Lampiran 2**.
 - c) Perkhidmatan Sokongan Operasi dan Teknikal adalah merujuk kepada kerja-kerja sokongan dan teknikal yang perlu dilaksanakan bagi memastikan sistem beroperasi dengan lancar. Perkhidmatan sokongan operasi dilakukan sepanjang tempoh kontrak atau secara berterusan mengikut keperluan perkhidmatan. Aktiviti perkhidmatan sokongan operasi dan teknikal mengikut skop penyelenggaraan ICT dijelaskan dengan lebih terperinci seperti di **Lampiran 3**.
10. Peralatan ICT yang perlu diselenggara adalah seperti berikut:

a) **Perkakasan ICT**

Perkakasan ICT yang dimaksudkan merangkumi semua jenis perkakasan atau peranti elektronik yang diperlukan untuk melaksanakan sesuatu projek ICT seperti komputer peribadi, komputer riba, pelayan, pencetak, pengimbas, alat bacaan biometrik, storan data dan lain-lain peralatan mengikut ketetapan kontrak. Skop penyelenggaraan peralatan ICT ini tidak meliputi barang pakai habis (*consumable item*) dan perabot komputer. Definisi peralatan ICT yang dikecualikan bagi tujuan penyelenggaraan perlu ditentukan oleh pemilik projek dengan mengambil kira faktor kos.

b) **Perisian ICT**

Perisian ICT yang dimaksudkan merangkumi semua jenis perisian sistem, perisian aplikasi dan lesen perisian. Perisian sistem merangkumi sistem operasi, pangkalan data dan perisian bagi membangunkan sistem. Perisian aplikasi ialah perisian yang digunakan untuk menyokong kerja-kerja harian dalam urusan

pengurusan dan pentadbiran pejabat serta pengajaran dan pembelajaran. Manakala lesen perisian merupakan perjanjian bertulis antara dua (2) pihak iaitu pengguna dan pengeluar lesen dan mempunyai terma dan syarat penggunaan tertentu. Contoh penyenggaraan ICT bagi perisian adalah perisian pengurusan pangkalan data seperti Oracle, perisian *Virtualization*, *Storage Manager* dan perisian aplikasi seperti *Laboratory Information System*.

c) **Aplikasi ICT**

Aplikasi ICT iaitu program yang direka khusus untuk kegunaan tertentu dan mempunyai antara muka pengguna yang dipasang untuk membolehkan pengguna mencapai data dari pangkalan data. Penyenggaraan ICT ini merangkumi aplikasi yang dibangunkan secara dalaman (*inhouse*) atau sumber luar (*outsourc*e).

d) **Rangkaian ICT**

Rangkaian ICT pula merangkumi perkakasan, perisian dan perkhidmatan kemudahan rangkaian luas [*Wide Area Network (WAN)*], rangkaian setempat [*Local Area Network (LAN)*], perkakasan komunikasi mudah alih [contoh: jalur lebar tanpa wayar (*wireless broadband*)] dan perkakasan komunikasi berteknologi tinggi (contoh: radar, satelit) dan rangkaian tanpa wayar.

e) **Keselamatan ICT**

Keselamatan ICT merujuk kepada perlindungan sumber ICT daripada diceroboh oleh mereka yang tidak dibenarkan atau kesilapan yang tidak disengajakan. Keselamatan ICT memastikan kelancaran operasi dan meminimumkan kerosakan atau kemusnahan serta mencegah salah guna atau kecurian aset ICT Kerajaan. Di antara skop penyenggaraan keselamatan ICT adalah pengurusan *antivirus*, anti *malware* dan peralatan atau perisian keselamatan.

DASAR PELAKSANAAN

11. **Semua penyenggaraan ICT hendaklah dilaksanakan secara dalaman (*inhouse*).** Sekiranya agensi/fasiliti ingin melaksanakan perkhidmatan penyenggaraan dan sokongan bagi projek ICT secara *outsourcing*, keperluan *transfer of technology* perlu diambil kira di dalam skop pelaksanaan projek sebelum penyenggaraan bermula. Keperluan penyenggaraan ICT secara *outsourcing* ini hendaklah mendapat kelulusan Ketua Jabatan atau Jawatankuasa Pemandu Projek ICT. Penyenggaraan ICT perlu diambil kira dalam pelaksanaan sesuatu projek ICT sama ada *inhouse* atau *outsourcing* selepas tamat tempoh jaminan.

12. Setiap agensi/fasiliti perlu memastikan cadangan kos penyenggaraan ICT adalah jelas dan diambil kira semasa perolehan projek. Agensi/fasiliti diminta menetapkan keperluan dan keutamaan penyenggaraan ICT sama ada meliputi perkakasan, perisian, aplikasi, rangkaian, keselamatan, kerja perkhidmatan atau sokongan teknikal.

13. Semua projek ICT perlu melaksanakan penyenggaraan yang merangkumi semua atau salah satu jenis penyenggaraan ICT iaitu penyenggaraan pencegahan, penyenggaraan pembaikan dan perkhidmatan sokongan operasi dan teknikal.

14. Sebarang inisiatif ICT oleh pihak ketiga yang melibatkan pemberian perkakasan, perisian atau aplikasi ICT sebelum diserahkan untuk diselenggara oleh KKM hendaklah mendapatkan kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) KKM. Agensi/Fasiliti hendaklah merancang keperluan peruntukan penyenggaraan ICT terlibat.

PERUNTUKAN PENYENGGARAAN ICT

15. Anggaran kos penyenggaraan sebanyak 10-20% daripada jumlah kos projek atau perolehan asal dicadangkan diperuntukkan untuk melaksanakan penyenggaraan peralatan ICT. Anggaran ini perlu diambil kira semasa menyediakan kos perolehan projek ICT. Walau bagaimanapun, semua agensi/fasiliti hendaklah mengambil maklum bahawa kos penyenggaraan ini

bergantung kepada faktor seperti jangka hayat perkakasan, *service level agreement* (SLA), masa tindak balas, kuantiti, kompleksiti, lokaliti dan sokongan *onsite*.

16. Agensi/Fasiliti hendaklah memohon peruntukan penyenggaraan peralatan ICT selaras dengan Garis Panduan Bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Perbelanjaan yang berkuatkuasa. Permohonan peruntukan penyenggaraan hendaklah dipohon setahun sebelum tamat tempoh jaminan.

17. Pemilik projek kepada projek ICT yang merentasi pelbagai peringkat hendaklah merancang dan menyelaraskan keperluan peruntukan penyenggaraan ICT bagi semua agensi/fasiliti terlibat mengikut tatacara permohonan peruntukan yang berkuatkuasa. Pemilik projek adalah agensi/fasiliti yang mempunyai kepentingan secara langsung serta mendapat faedah daripada projek berkenaan.

18. Permohonan peruntukan penyenggaraan ICT di para 17 ini perlu dikemukakan kepada Ketua Aktiviti Teknologi Maklumat dan Komunikasi KKM, setahun sebelum penyenggaraan bermula untuk penyelarasan sebelum dikemukakan kepada Bahagian Kewangan di bawah Anggaran Belanja Mengurus mengikut peraturan yang berkuatkuasa.

PEROLEHAN PERKHIDMATAN PENYENGGARAAN ICT

19. Agensi/Fasiliti hendaklah menyediakan dokumen spesifikasi Penyenggaraan ICT jika dilaksanakan secara *outsourcing* untuk semakan dan kelulusan Jawatankuasa Spesifikasi sekurang-kurangnya sembilan (9) bulan sebelum tamat tempoh kontrak. Ia bagi memastikan proses perolehan perkhidmatan penyenggaraan ICT dapat dilaksanakan sebaik sahaja tempoh jaminan projek atau kontrak penyenggaraan ICT sedia ada tamat.

20. Perolehan perkhidmatan penyenggaraan ICT sama ada melalui kaedah tender atau rundingan terus hendaklah melalui Unit Perolehan ICT di Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM) manakala perolehan secara sebut harga hendaklah melalui Unit Perolehan/Kewangan di peringkat agensi/fasiliti.

KONTRAK

21. Agensi/Fasiliti hendaklah memastikan bahawa kontrak bagi penyenggaraan ICT hendaklah dilaksanakan selaras dengan Pekeliling dan peraturan yang berkuatkuasa. Kontrak formal hendaklah disediakan walaupun perolehan penyenggaraan ICT bernilai kurang daripada RM20,000.00 sekiranya ia melibatkan bayaran bulanan dan aktiviti berjadual. *Template* kontrak sebagai rujukan/panduan kepada agensi/fasiliti adalah seperti di **Lampiran 4**.

PELAKSANAAN PENYENGGARAAN

22. Semua agensi/fasiliti hendaklah memastikan kondisi item yang diselenggara berada dalam keadaan baik dan boleh digunakan. Peralatan yang terlibat hendaklah tidak diubah suai dari spesifikasi asal atau mengikut ketetapan kontrak (contoh: Menambah *external toner* pada pencetak).

23. Semua agensi/fasiliti digalakkan **mempunyai hanya satu kontrak penyenggaraan (terutama perkakasan ICT) yang meliputi semua jenis projek yang ada di agensi/fasiliti**. Bagi tujuan tersebut, agensi/fasiliti perlu memastikan maklumat aset yang perlu diselenggara adalah dikemaskini. Sebagai contoh, projek penyenggaraan ICT utama di agensi/fasiliti terlibat hendaklah memasukkan keperluan penyenggaraan aset ICT bagi aktiviti automasi pejabat di Unit Pentadbiran dan jabatan lain.

24. Agensi/Fasiliti juga **hendaklah memastikan kontrak penyenggaraan ICT tidak bertindih pada satu-satu masa bagi setiap unit item yang diselenggara**. Sebagai contoh, peralatan ICT di bawah kontrak konsesi yang masih aktif tidak boleh dimasukkan ke dalam kontrak penyenggaraan ICT utama. Setiap peralatan tidak boleh mempunyai dua kontrak penyenggaraan dalam tempoh yang sama.

25. Sebarang pindaan atau perubahan kepada konfigurasi dan spesifikasi komputer yang diselenggara disebabkan oleh keperluan sistem atau projek lain hendaklah mengambil kira aspek keselamatan ICT dan tidak bercanggah dengan ketetapan kontrak.

26. Sebarang penggantian terhadap peralatan yang tidak ekonomik untuk dibaiki [*Beyond Economic Repair* (BER)] dalam tempoh penyenggaraan adalah tertakluk kepada perjanjian antara agensi/fasiliti dengan syarikat penyenggaraan tersebut. Ia hendaklah berasaskan kepada analisis kos yang menguntungkan Kerajaan. Agensi/Fasiliti hendaklah mendapatkan laporan bertulis daripada pembekal perkhidmatan ICT terlibat. Syarikat penyenggaraan perlu melaporkan kepada agensi/fasiliti secara bertulis mengenai peralatan yang tidak ekonomik untuk dibaiki. Spesifikasi aset baharu hendaklah lebih baik atau sama dengan aset asal.

27. Sekiranya terdapat keperluan pembaikan aset Kerajaan oleh pihak syarikat penyenggaraan, agensi/fasiliti hendaklah memastikan syarikat penyenggaraan menyediakan unit pinjaman yang setara atau lebih baik bagi menjamin kesinambungan perkhidmatan. Dalam tempoh penggunaan unit pinjaman, pihak syarikat penyenggaraan juga perlu membekalkan item pakai habis (*consumable item*) seperti *toner, ribbon dan ink cartridge* selama mana unit pinjaman tersebut berada di lokasi. Manakala agensi/fasiliti hendaklah menetapkan tempoh pembaikan (tempoh unit pinjaman berada di lokasi) dan memastikan pembekal perkhidmatan mematuhi SLA yang ditetapkan.

28. Sebarang peralatan ICT atau aplikasi yang tidak lagi memerlukan penyenggaraan hendaklah digugurkan daripada kontrak dan perlu dimaklumkan kepada pentadbir kontrak dan tertakluk kepada terma kontrak. Pengguguran item yang disenggara daripada senarai dalam kontrak perlu dinyatakan secara jelas dan terancang dan tertakluk kepada terma kontrak. Sebagai contoh, kontrak penyenggaraan ICT telah dirancang bermula 1 Januari 2017 – 31 Disember 2020 bagi 4,000 komputer. Pada tahun 2019, sebanyak 1,500 komputer akan dibuat penggantian baharu. Jumlah 1,500 komputer ini perlu digugurkan dari senarai kontrak penyenggaraan ICT sedia ada. Penguguran ini perlu dinyatakan secara jelas dalam kontrak kerana ia akan menyebabkan perubahan kepada nilai kos kontrak penyenggaraan ICT.

TADBIR URUS

29. Projek penyenggaraan ICT perlu mewujudkan tadbir urus atau menggunakan tadbir urus projek sedia ada bagi mengurus tadbir pelaksanaan projek selaras dengan garis panduan tadbir urus yang berkuatkuasa.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

30. Bagi penyenggaraan yang dilaksanakan secara *outsource*, sebarang pembaikan peralatan ICT hendaklah diselesaikan mengikut SLA yang ditetapkan dalam kontrak. Pemilik projek bertanggungjawab mengurus dan memantau SLA serta memastikan sebarang rekod atau data yang digunakan dalam pengurusan SLA disimpan untuk penilaian lanjut.

31. Manakala penyenggaraan secara *inhouse* hendaklah juga menetapkan *Operational Level Agreement (OLA)* yang menerangkan tanggungjawab kumpulan sokongan dalaman (*inhouse*) dalam memastikan kesinambungan penyampaian perkhidmatan tercapai. Contoh format OLA adalah seperti di **Lampiran 5**.

PENALTI

32. Pembekal yang bertanggungjawab hendaklah dikenakan penalti sekiranya gagal mematuhi syarat-syarat kontrak atas kelewatan melaksanakan penyenggaraan berdasarkan SLA yang telah ditetapkan. Bentuk penalti dan SLA disyorkan mengikut format seperti di **Lampiran 6**.

PERSEKITARAN PENYENGGARAAN ICT

33. Pemilik projek juga perlu memastikan ruang persekitaran yang kondusif bagi memastikan aktiviti penyenggaraan boleh dilakukan seperti lokasi yang selamat dan tidak terdedah kepada persekitaran yang membahayakan selaras dengan Dasar Keselamatan ICT yang berkuatkuasa.

PENGURUSAN ADUAN PENYENGGARAAN ICT

34. Pengurusan penyenggaraan ICT perlu mengambil kira keperluan pengurusan aduan secara sistematik. Pengurusan aduan ini merujuk kepada satu platform rujukan atau maklum balas pengguna akhir bagi sebarang kerosakan, kegagalan fungsi dan maklum balas perkhidmatan yang diberikan sama ada secara *inhouse* ataupun *outsourced*. Sebagai contoh, pengurusan aduan melalui sistem Helpdesk secara *Online* disediakan bagi membolehkan pengguna melaporkan sebarang aduan kerosakan perkakasan ICT. Ia perlu dipantau oleh pasukan kerja menerusi siri laporan berkala, mesyuarat dan SLA yang bersesuaian.

FAKTOR-FAKTOR KEJAYAAN PELAKSANAAN

35. Faktor pertama adalah peruntukan yang mencukupi untuk melaksanakan penyenggaraan ICT. Keperluan peruntukan hendaklah mengambil kira perkakasan/perisian ICT, rangkaian ICT, sistem aplikasi dan keselamatan ICT serta dirancang selaras dengan tatacara dan garis panduan yang berkuat kuasa.

36. Faktor kedua adalah mekanisma untuk merancang, melaksana dan memantau pelaksanaan penyenggaraan ICT serta dilaksanakan mengikut skop, kos dan masa yang ditetapkan.

37. Faktor ketiga yang dapat menyumbang kepada kejayaan pengurusan penyenggaraan adalah kemampuan agensi/fasiliti untuk melaksanakan penyenggaraan ICT secara dalaman.

PENUTUP

38. Semua bahagian dan agensi/fasiliti di bawah KKM hendaklah mematuhi garis panduan ini dalam melaksanakan perkhidmatan penyenggaraan ICT.

RUJUKAN

- i. Surat Pekeliling Am KKM Bil. 1/2016

- ii. Surat Pekeliling Am KKM Bil. 2/2016
- iii. Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2015
- iv. Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan
- v. Tatacara Pengurusan Aset Tak Ketara Kerajaan

LAMPIRAN 1

AKTIVITI PENYENGGARAAN PENCEGAHAN

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>a. Melaksanakan <i>system health check</i> melalui aktiviti seperti memeriksa kapasiti <i>hard disk</i>, <i>fine tuning</i>, penggunaan CPU dan <i>memory</i>.</p> <p>b. Melaksanakan penyenggaraan fizikal melalui aktiviti membersihkan debu, mengelap monitor dan mengemaskan kabel.</p> <p>c. Mengemaskini label semua peralatan yang disenggara.</p> <p>d. Memastikan pengguna membuat pengesahan ke atas kerja-kerja</p>	<p>a. Memastikan perisian dikemaskini dengan <i>patches</i> terkini.</p> <p>b. Memastikan perisian yang dipasang adalah yang sah dan dibenarkan oleh pihak Kerajaan sahaja.</p> <p>c. Memastikan laporan perkhidmatan penyenggaraan disediakan oleh kontraktor apabila kerja-kerja penyenggaraan berkala selesai dilakukan.</p> <p>d. Memastikan pengguna membuat pengesahan apabila kerja-kerja</p>	<p>a. Melaksanakan aktiviti berikut bagi pangkalan data dan aplikasi ICT yang disenggara:</p> <p>i. Pangkalan Data</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Database indexing</i> - <i>Fine tuning database</i> - <i>Database utilization</i> - <i>Database Reorganization</i> (sekiranya perlu) <p>ii. Aplikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Performance tuning</i> - <i>Application tuning</i> - <i>Parameter checking</i> 	<p>a. Melaksanakan <i>Security Posture Assessment</i> (SPA) (tertakluk kepada keperluan dan peruntukan) yang meliputi skop berikut:</p> <p>i. <i>Network Design Review (Internal Design)</i></p> <p>ii. <i>External Penetration Testing</i></p> <p>iii. <i>Internal Penetration Testing</i></p> <p>iv. <i>Web Penetration Testing</i></p> <p>v. <i>Server Security Assessment</i></p>

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>penyenggaraan yang telah selesai dilaksanakan.</p> <p>e. Memastikan laporan perkhidmatan penyenggaraan disediakan oleh kontraktor apabila kerja-kerja penyenggaraan berkala selesai dilakukan.</p> <p>f. Mengemaskini borang daftar harta modal (Borang KEW.PA-2).</p>	<p>penyenggaraan selesai dilaksanakan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan Transaction event logs dan <i>server queues</i> iii. Laporan <ul style="list-style-type: none"> - Laporan Penyenggaraan Pencegahan - Laporan <i>capacity planning</i> 	<p>b. Menyediakan laporan tahap keselamatan beserta cadangan penambahbaikan/penguksuhan keselamatan.</p> <p>c. Memastikan paten dan tampalan perisian <i>antivirus</i>, anti <i>malware</i> dan <i>firewall</i> sentiasa terkini. Ia mestilah berupaya menyokong semua sistem pengoperasian, perkakasan dan perisian yang digunakan.</p>

LAMPIRAN 2

AKTIVITI PENYENGGARAAN PEMBAIKAN

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>a. Perkhidmatan penyenggaraan pembaikan perlu diberi tanpa had sepanjang tempoh kontrak di setiap lokasi yang terlibat.</p> <p>b. Mengganti semua peralatan ICT yang rosak dengan unit gantian, bermasalah atau gagal berfungsi dan tidak boleh dibaiki (<i>Beyond Economic Repair</i>) mengikut SLA yang telah ditetapkan.</p> <p>c. Menyediakan laporan setiap kali perkhidmatan dibuat.</p>	<p>a. Menyelesaikan semua masalah yang melibatkan sistem pengoperasian dan perisian-perisian lain.</p> <p>b. Mengambil tindakan segera dengan melakukan aktiviti pembersihan jika berlaku serangan virus bagi penyenggaraan perisian <i>antivirus</i>.</p> <p>c. Melaksanakan <i>backup</i> dan <i>restore</i> data dalam komputer peribadi / server sekiranya sistem pengoperasian mengalami masalah yang memerlukan <i>re-installation</i>.</p>	<p>a. Menyelesaikan sebarang ralat (<i>bugs fixing</i>).</p> <p>b. Mengurus <i>version control</i>, <i>patches</i> dan <i>release</i> yang baharu sekiranya perlu.</p> <p>c. <i>Reinstall</i> aplikasi sekiranya perlu.</p> <p>d. Menjana laporan operasi.</p>	<p>a. Melaksanakan penyiataan terhadap insiden yang berkaitan dengan keselamatan ICT serta melakukan langkah pemulihan serta <i>hardening</i> (Rujuk kepada Dasar Keselamatan ICT KKM yang terkini dan pekeliling keselamatan yang berkuat kuasa).</p>

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>d. Memastikan pengguna membuat pengesahan bertulis apabila kerja-kerja penyenggaraan selesai dilaksanakan.</p> <p>e. Mengemaskini borang daftar harta modal (KEW.PA-2).</p>	<p>d. Memastikan perisian yang dipasang adalah yang sah dan dibenarkan oleh pihak Kerajaan sahaja.</p>		

LAMPIRAN 3

AKTIVITI PERKHIDMATAN SOKONGAN OPERASI DAN TEKNIKAL

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>a. Menyediakan perkhidmatan <i>on-site support/on-site engineer</i> di lokasi mengikut keperluan.</p> <p>b. Melaksanakan <i>capacity planning</i> bagi memastikan penggunaan perkakasan secara optimum.</p> <p>c. Melabel semua peralatan yang disenggara berdasarkan senarai yang disediakan oleh pihak Kerajaan (<i>asset tagging</i>).</p> <p>d. Menyediakan sistem meja bantuan yang komprehensif.</p>	<p>a. Memastikan pembaharuan langganan lesen dan sokongan teknikal perisian ICT dipatuhi mengikut keperluan kontrak.</p> <p>b. Memastikan semua <i>product-key</i> berkaitan dibekalkan dan direkodkan serta disimpan mengikut pekeliling yang berkuat kuasa.</p> <p>c. Mengkonfigurasi dan memasang perisian yang dibekalkan dalam tempoh kontrak.</p>	<p>a. Memastikan <i>availability, operability, reliability</i> dan <i>functionality</i> aplikasi berdasarkan SLA yang telah ditetapkan.</p> <p>b. Memantau prestasi aplikasi supaya sentiasa berada dalam keadaan yang baik, mengambil tindakan yang sewajarnya bagi memastikan penggunaan sistem seperti penggunaan CPU, <i>memory</i>, rangkaian, <i>hard disk space</i> berada pada tahap yang optimum (penggunaan tidak</p>	<p>a. Memantau prestasi sistem aplikasi supaya perkhidmatan tidak terjejas oleh ancaman keselamatan ICT.</p> <p>b. Mengesan, memantau dan mengambil tindakan segera bagi menghentikan penyebaran virus.</p> <p>c. Mematuhi Dasar Keselamatan ICT KKM.</p> <p>d. Memastikan pelan <i>Business Continuity Management (BCM)</i> disediakan dan dilaksanakan.</p>

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
<p>e. Mempunyai pasukan projek yang kompeten dan mencukupi bagi penyenggaraan ICT.</p> <p>f. Menyediakan dokumentasi/laporan/manual/jadual penyenggaraan.</p>	<p>d. Memastikan bahawa lesen didaftar atas nama kerajaan.</p>	<p>melebihi 70% kapasiti sedia ada).</p> <p>c. Memastikan aktiviti <i>backup</i> dan <i>restore</i> dijalankan mengikut keperluan projek.</p> <p>d. Menyediakan latihan atau <i>training of trainers</i> (TOT) mengikut keperluan projek.</p> <p>e. Menyediakan perkhidmatan meja bantuan melalui saluran yang bersesuaian (telefon, sistem meja bantuan, emel).</p> <p>f. Menjana laporan mengikut keperluan agensi/fasiliti dan bilangan/<i>volume</i> yang dipersetujui dalam kontrak.</p> <p>g. Mengemaskini nilai parameter, penggunaan kod ICD terkini, kod-kod yang dikeluarkan oleh KKM</p>	

Perkakasan ICT	Perisian ICT	Aplikasi ICT	Rangkaian dan Keselamatan ICT
		dan pematuhan kepada HL7 <i>standard</i> atau mana-mana <i>standard</i> terkini yang ditetapkan oleh KKM.	



PERJANJIAN <TAJUK TENDER/SEBUT HARGA>

ANTARA

KERAJAAN MALAYSIA

DAN

<NAMA SYARIKAT>

(No. Syarikat : <No. Syarikat>)

NO. PERJANJIAN

<No. Perjanjian>

TEMPOH PERJANJIAN:

<Tarikh Mula> HINGGA <Tarikh Tamat>

(<Tempoh perjanjian> TAHUN)

NILAI PERJANJIAN:

RM<Nilai Perjanjian>

(RINGGIT MALAYSIA XXXXXXXX SAHAJA)

JUMLAH BON PELAKSANAAN:

RM<Jumlah Bon Pelaksanaan>

(RINGGIT MALAYSIA <Nilai Perjanjian Yang Dieja>SAHAJA)

ISI KANDUNGAN

1. TAKRIF DAN TERJEMAHAN.....	20
2. SKOP PERJANJIAN	26
3. BAYARAN PERKHIDMATAN/NILAI PERJANJIAN	27
4. TEMPOH PERJANJIAN	29
5. BON PELAKSANAAN	29
6. REPRESENTASI DAN WARANTI	30
7. OBLIGASI KONTRAKTOR.....	31
8. OBLIGASI KERAJAAN.....	33
9. <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</i> DAN PENALTI	34
10. KEHILANGAN ASET ATAU PERALATAN KERAJAAN YANG DISEBABKAN OLEH KONTRAKTOR.....	35
11. HAK KERAJAAN MEMOTONG DARIPADA WANG YANG PERLU DIBAYAR KEPADA KONTRAKTOR.....	36
12. PENGECUALIAN	37
13. HAK KERAJAAN APABILA KERJA-KERJA PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN TIDAK DISEMPURNAKAN	38
14. HAK KERAJAAN MENDAPATKAN KHIDMAT PIHAK KETIGA.....	39
15. PENYEDIAAN LAPORAN, DOKUMENTASI DAN MANUAL	40
16. LATIHAN DAN PEMINDAHAN TEKNOLOGI.....	41
17. PENAMATAN.....	42
18. “ <i>FORCE MAJEURE</i> ”	46
19. KERAHSIAAN.....	49
20. KESELAMATAN DAN KAWALAN DATA	49
21. GANTI RUGI	50
22. INDEMNITI.....	51
23. IKLAN.....	51

24. SUBKONTRAK	52
25. PEMBERIAN MILIK.....	52
26. PINDAAN	53
27. JAWATANKUASA PENYELESAIAN PERTIKAIAN	53
28. TIMBANG TARA	55
29. PENEPIAN HAK.....	56
30. HAK MILIK DOKUMEN-DOKUMEN PERJANJIAN.....	56
31. PEMBERIAN TIDAK JUJUR DAN PEMBAYARAN KOMISYEN	57
32. WAKIL KERAJAAN	57
33. NOTIS	57
34. UNDANG-UNDANG YANG TERPAKAI KEPADA PERJANJIAN.....	59
35. PEMATUHAN KEPADA UNDANG-UNDANG	59
36. KOS PERJANJIAN DAN DUTI SETEM.....	59
37. MASA.....	59
38. JADUAL-JADUAL	59
39. KEBOLEHASINGAN (“SEVERABILITY”).....	60
40. KEUTAMAAN (“PRECEDENCE”)	61
41. KESELURUHAN PERJANJIAN	61
42. IKATAN PERJANJIAN	61

Nota:

Agensi dikehendaki memasukkan muka surat yang merujuk kepada klausa-klausa di dalam Perjanjian ini.

SENARAI JADUAL

JADUAL 1	: SKOP KERJA
JADUAL 2-1	: JADUAL RINGKASAN HARGA PERKHIDMATAN
JADUAL 2-2	: JADUAL HARGA PERKHIDMATAN SOKONGAN OPERASI
JADUAL 2-3	: JADUAL HARGA PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN
JADUAL 2-4	: JADUAL HARGA PASUKAN PROJEK TERPERINCI
JADUAL 3	: JADUAL PEMBAYARAN PERKHIDMATAN
JADUAL 4	: SENARAI PERKAKASAN DAN PERALATAN RANGKAIAN
JADUAL 5	: SENARAI APLIKASI DAN PERISIAN
JADUAL 6	: SENARAI PERALATAN ICT KRITIKAL
JADUAL 7	: JADUAL PELAKSANAAN PERKHIDMATAN
JADUAL 8	: <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT</i> (SLA) DAN PENALTI
JADUAL 9	: JADUAL LAPORAN, MANUAL DAN DOKUMENTASI
JADUAL 10	: JADUAL PASUKAN PROJEK
JADUAL 11	: CARTA ORGANISASI PASUKAN PROJEK
JADUAL 12	: JADUAL SYIF PASUKAN PROJEK
JADUAL 13	: BORANG PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN
JADUAL 14	: BORANG PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN
JADUAL 15	: JADUAL LATIHAN
JADUAL 16	: SALINAN SURAT SETUJU TERIMA
JADUAL 17	: SALINAN BON PELAKSANAAN
JADUAL 18	: LOKASI PERKHIDMATAN

Nota:

Agensi dikehendaki memastikan pemakaian Jadual-Jadual ini adalah mengikut kesesuaian dan keperluan sesuatu Perjanjian dan memastikan Jadual-Jadual yang dinyatakan di bawah Perjanjian ini adalah selaras dengan klausa-klausa yang terkandung dalam Perjanjian ini. Jadual-jadual yang berkaitan perlu dilampirkan bersama.

PERJANJIAN ini dibuat pada hari bulan tahun

ANTARA

KERAJAAN MALAYSIA yang bagi maksud Perjanjian ini diwakili oleh **KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA** (“KKM”) yang beralamat di <Pemilik Projek dan Alamat Bahagian/Agensi/Fasiliti> (kemudian daripada ini disebut “**KERAJAAN**”) di satu pihak,

DAN

<**Nama Syarikat**> (No. Syarikat: <No. Syarikat>), sebuah syarikat yang ditubuhkan di Malaysia di bawah Akta Syarikat 1965 [*Akta 125*] dan mempunyai alamat berdaftar di <Alamat Syarikat> (kemudian daripada ini disebut “**KONTRAKTOR**” atau “**SYARIKAT**”) di pihak yang satu lagi.

KERAJAAN dan **KONTRAKTOR** akan dirujuk secara individu sebagai “Pihak” atau secara kolektif sebagai “Kedua-dua Pihak”.

BAHAWASANYA

- A. **KERAJAAN** berhasrat untuk memperoleh <**Tajuk Tender/Sebut Harga**> menurut Skop Kerja yang ditentukan di dalam **JADUAL 1** di Lokasi Perkhidmatan seperti yang dinyatakan di dalam **JADUAL 18** dan berdasarkan pelaksanaan Perkhidmatan tersebut yang dinyatakan dalam **JADUAL 5** tertakluk kepada terma dan syarat dalam Perjanjian ini (“Perkhidmatan tersebut”);
- B. Melalui Surat Setuju Terima (“SST”) bertarikh <**tarikh SST dalam format dd mmmm yyyy**>, **KERAJAAN** bersetuju untuk mendapatkan Perkhidmatan tersebut daripada **KONTRAKTOR**, tertakluk kepada terma-terma dan syarat-

syarat yang dinyatakan di dalam SST dan Perjanjian ini. Salinan SST adalah seperti di **JADUAL 16**; dan

- C. **KONTRAKTOR** bersetuju untuk melaksanakan Perkhidmatan tersebut mengikut terma-terma dan syarat-syarat yang dinyatakan di dalam SST dan Perjanjian ini.

DENGAN INI ADALAH DIPERSETUJUI seperti berikut:

1. TAKRIF DAN TERJEMAHAN

1.1 Takrif:

Bagi maksud Perjanjian ini, ungkapan berikut akan, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain, mempunyai makna-makna berikut:

- (a) "**KERAJAAN**" ertinya Kerajaan Malaysia yang bagi maksud Perjanjian ini diwakili oleh KKM dan di mana berkenaan, wakil-wakil yang dilantik oleh Kerajaan Malaysia;
- (b) "**KONTRAKTOR**" atau "**SYARIKAT**" ertinya **<NAMA SYARIKAT> (<No. Syarikat>)** termasuklah wasi-wasi, pentadbir-pentadbir, pengganti-pengganti, pemegang-pemegang serah hak dan penerima-penerima pindah milik orang atau kumpulan orang itu;
- (c) "**HIS**" merujuk kepada *Hospital Information System* yang terdiri daripada Perkakasan, Rangkaian, Perisian dan Aplikasi di Hospital Kepala Batas sebagaimana dinyatakan dalam **JADUAL 4** dan **JADUAL 5** dalam Perjanjian;

- (d) **“Perkhidmatan Sokongan Operasi”** merujuk kepada kerja-kerja dan aktiviti-aktiviti harian yang perlu dilaksanakan bagi memastikan kelicinan operasi sistem HIS;
- (e) **“Penyelenggaraan”** merujuk kepada kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan dan Penyelenggaraan Pembaikan termasuk khidmat sokongan dan selenggaraan anti virus;
- (f) **“Penyelenggaraan Pencegahan (Preventive Maintenance - PM)”** merujuk kepada kerja-kerja pencegahan dan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan secara terancang dan berjadual bagi menghalang kegagalan peralatan/perkakasan sebelum berlaku;
- (g) **“Penyelenggaraan Pembaikan (Corrective Maintenance - CM)”** merujuk kepada kerja-kerja pembaikan dan aktiviti yang perlu dilaksanakan bagi memastikan kelancaran sistem HIS termasuk memantau, memindah, membaiki, menukar ganti dan menyelesaikan masalah Perkakasan, Perisian dan Sistem Rangkaian;
- (h) **“Peralatan ICT”** atau **“Peralatan”** merujuk kepada semua jenis Perkakasan, Perisian, Peralatan Kritikal, Peralatan tidak kritikal, Aplikasi dan Peralatan Rangkaian yang terdapat di Hospital Kepala Batas;
- (i) **“Perkakasan”** merujuk kepada Peralatan fizikal antaranya *server* (termasuk *firewall box*), *switching hubs*, *terminal servers*, *terminal*, pencetak (*printer*) (termasuk pencetak *barcode*), *router*, *booster*, komputer peribadi, *workstation*, *CD Writer*, *notebook*, pengimbas (*scanner*), *barcode*

scanner, UPS, storage, KVM System, controller, semua jenis kabel, semua komponen rangkaian, aksesori dan *peripheral* yang berkaitan dengan sistem sebagaimana yang dinyatakan dalam yang termasuk perkakasan yang dinyatakan dalam **JADUAL 4**;

- (j) "**Perisian**" merujuk kepada semua *Program* dan *procedure* yang berkaitan dengan pengoperasian sesuatu sistem komputer termasuklah Sistem Pengoperasian, Sistem Pengurusan Pangkalan Data, Perisian Pembangunan Aplikasi, Perisian *Antivirus*, *device driver* yang berkaitan dengan *Server* atau mana-mana perkakasan dan lain-lain sebagaimana yang dinyatakan dalam yang termasuk perisian yang dinyatakan dalam **JADUAL 5**;
- (k) "**Aplikasi**" merujuk kepada semua aplikasi seperti yang dinyatakan dalam **JADUAL 5**;
- (l) "**Peralatan Rangkaian**" merujuk kepada *Hub, core switch, switch, router, firewall, wireless access point, modem* dan *port, fiber termination box*, kabel *fiber* dan UTP dari port ke *switch/hub* yang diperlukan untuk membolehkan komunikasi dan pemprosesan data sebagaimana yang dinyatakan dalam **JADUAL 4**;
- (m) "**Sistem Rangkaian**" merujuk kepada Komunikasi data di antara perkakasan yang dipisahkan secara fizikal kedudukannya tetapi disambungkan atau dirangkaikan dari segi operasinya. Ini termasuk *Wide Area Network (WAN)* dan *Local Area Network (LAN)*;

- (n) “**Sistem Aplikasi**” merujuk kepada Semua Program dan *procedure* yang direkabentuk, dibangunkan dan diinstalasi oleh Kementerian Kesihatan Malaysia dan dibenarkan kepada *end-user*;
- (o) “**Perisian Berlesen**” merujuk kepada Semua *program* dan *procedure* yang direkabentuk, dibangunkan dan dipasang oleh pihak pembekal (*vendor*) dan dibenarkan diguna pakai oleh *end-user*;
- (p) “**Peralatan Kritikal**” merujuk kepada Server, Perisian, Sistem Aplikasi dan Peralatan Rangkaian yang sekiranya berlaku sebarang kerosakan ke atasnya akan mengganggu perjalanan sistem keseluruhan termasuk Peralatan ICT Kritikal yang disenaraikan dalam **JADUAL 6**;
- (q) “**Komponen**” merujuk kepada Part atau bahagian-bahagian di dalam Peralatan ICT seperti *processor, RAM, hard disk, sound card HBA card, graphic/display card, fan/blower, power supply, network interface card, tetikus, papan kekunci, motherboard, formater board, printer fuser, printer head, printer drum* dan lain-lain komponen berkaitan yang menyokong kepada keberfungsian sesuatu Peralatan ICT;
- (r) “**Waktu Bekerja Utama**” merujuk kepada Waktu bekerja pejabat kerajaan di negeri Pulau Pinang kecuali hari cuti umum;
- (s) “**Di luar Waktu Kerja Utama**” merujuk kepada selepas waktu pejabat hari bekerja kerajaan di negeri Pulau Pinang dan hari-hari yang tidak termasuk dalam ‘Waktu Bekerja Utama’;
- (t) “**Lokasi**” merujuk kepada Hospital Kepala Batas, Pulau Pinang;

- (u) **"Helpdesk"** merujuk kepada khidmat sokongan teknikal untuk Pengguna melaporkan sebarang masalah berkaitan perkakasan, rangkaian, perisian dan aplikasi yang terdapat di <lokasi projek>;
- (v) **"First Level Support"** merujuk kepada khidmat sokongan oleh *onsite Helpdesk Team* yang beroperasi 24 jam sehari 7 hari seminggu;
- (w) **"Second Level Support"** merujuk kepada khidmat sokongan oleh *onsite maintenance and operation support team* pihak kontraktor yang ditempatkan secara tetap di Hospital;
- (x) **"Third Level Support"** merujuk kepada khidmat sokongan yang diberikan oleh *principal* yang terlibat dengan sistem HIS di Hospital;
- (y) **"Consumable item"** merujuk kepada komponen komputer atau pencetak yang tidak boleh ditukarganti atau dibuang setelah digunakan iaitu *printer cartridges, label, ribbon, toner, CD/DVD, pendrive, external drive* dan *computer paper*;
- (z) **"Chargeable parts"** merujuk kepada peralatan gantian yang dikenakan bayaran iaitu kerosakan peralatan yang disebabkan oleh bencana alam seperti banjir, kilat, kebakaran dan lain-lain;
- (aa) **"Non-chargeable parts"** merujuk kepada peralatan yang tidak dikenakan bayaran iaitu kerosakan selain *chargeable parts*;

- (ä) **“Pegguna”** merujuk kepada semua kakitangan KKM yang dibenarkan untuk mengguna dan mengoperasi Peralatan ICT serta agen-agen yang dilantik melaksanakan tugas untuk KKM; dan
- (cc) **”Hospital”** merujuk kepada Hospital Kepala Batas, Pulau Pinang.

Nota:

Pihak agensi dikehendaki memasukkan semua takrif yang berkaitan dan terpakai mengikut keperluan Perjanjian ini.

1.2 Terjemahan

Bagi tujuan Perjanjian ini melainkan konteksnya menyatakan sebaliknya bermaksud –

- (a) Kandungan Perjanjian ini dan Jadual-Jadual yang berkenaan atau mana-mana dokumen yang dirujuk di dalam Perjanjian ini hendaklah dianggap, dibaca dan ditafsirkan sebagai penting dan membentuk sebahagian daripada Perjanjian ini;
- (b) Semua rujukan kepada peruntukan undang-undang adalah termasuk peruntukan yang telah dipinda, disemak dan digubal semula;
- (c) Tajuk dan subtajuk kepada klausa di dalam Perjanjian ini adalah untuk rujukan mudah semata-mata dan tidak harus menjejaskan takrifan dan tafsiran kepada klausa tersebut;

- (d) Mana-mana terma teknikal yang tidak ditakrifkan secara khusus hendaklah ditafsirkan selaras dengan penggunaan atau takrif yang lazim diterima dalam bidang dan industri berkenaan di Malaysia;
- (e) Mana-mana rujukan untuk “kelulusan”, “notis” atau “persetujuan” hendaklah bermaksud kelulusan, notis atau persetujuan bertulis, melainkan jika dinyatakan sebaliknya; dan
- (f) Mana-mana rujukan kepada kedua-dua Pihak hendaklah merujuk kepada pihak-pihak dalam Perjanjian ini.

2. SKOP PERJANJIAN

- 2.1 **KERAJAAN** melantik **KONTRAKTOR** untuk melaksanakan Perkhidmatan tersebut dan **KONTRAKTOR** menerima pelantikan tersebut di atas terma-terma dan syarat-syarat yang dinyatakan di dalam Perjanjian ini dan SST. Adalah dipersetujui bahawa **KONTRAKTOR** bertanggungjawab sepenuhnya untuk melaksanakan Perkhidmatan tersebut menurut Skop Kerja yang ditentukan di dalam **JADUAL 1** di Lokasi Perkhidmatan seperti yang ditentukan di **JADUAL 18** dan berdasarkan pelaksanaan Perkhidmatan tersebut yang dinyatakan dalam **JADUAL 7** dan **SST**.
- 2.2 Bayaran Perkhidmatan tersebut yang tercatat di dalam **JADUAL 2-1, 2-2, 2-3** dan **2-4** serta **JADUAL 3** adalah harga bersih di premis **KERAJAAN**. **KONTRAKTOR** adalah bertanggungjawab ke atas semua kos lain termasuk segala harga pembungkusan, upah memunggah, mengangkut, pemasangan, pentauliahan, latihan, cukai dan lain-lain bayaran yang berkaitan dengan Perkhidmatan tersebut sehingga tamat Tempoh Perjanjian.

2.3 Bagi tujuan Perkhidmatan tersebut, sekiranya **KERAJAAN** memilih untuk menambah atau menolak mana-mana Peralatan ICT di Lokasi Perkhidmatan daripada senarai di dalam **JADUAL 18** Perjanjian ini, **KERAJAAN** hendaklah memberi sekurang-kurangnya satu (1) bulan notis kepada **KONTRAKTOR** dan sebarang perubahan kepada pembayaran hendaklah sebagaimana yang dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.

3. BAYARAN PERKHIDMATAN/NILAI PERJANJIAN

3.1 Bagi maksud Perjanjian ini dan tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat dan terma-terma Perjanjian oleh **KONTRAKTOR**, **KERAJAAN** bersetuju membayar kepada **KONTRAKTOR** sejumlah **RINGGIT MALAYSIA <KOS PROJEK DIEJA> (RM<Kos Projek>) SAHAJA** (“Bayaran Perkhidmatan” atau “Nilai Perjanjian”) yang merupakan nilai had bumbung Perjanjian yang termasuk sifar peratus (0%) Cukai Barang dan Perkhidmatan (GST) dan termasuk sifar persepuluh empat peratus (0.4%) fi perkhidmatan bagi perolehan secara elektronik (sistem e-Perolehan) sebagai balasan kepada pelaksanaan Perkhidmatan tersebut oleh **KONTRAKTOR** di bawah Perjanjian ini. Nilai Perjanjian ini tidak boleh ditambah kecuali jika dibenarkan dalam bentuk pindaan kepada Perjanjian ini. **KERAJAAN** tidak terikat untuk menggunakan kesemua nilai had bumbung Perjanjian dalam tempoh kuatkuasa Perjanjian ini.

3.1A Walau apapun dalam subklausu 3.1, **KERAJAAN** hanya perlu membayar Cukai Barang dan Perkhidmatan (GST) tertakluk kepada undang-undang yang berkuat kuasa dari semasa ke semasa.

3.2 Fi Perkhidmatan bagi transaksi secara elektronik (sistem e-Perolehan) adalah sebanyak sifar persepuluh empat peratus (0.4%) bagi setiap nilai pesanan **KERAJAAN** tertakluk kepada had maksimum sebanyak **RINGGIT MALAYSIA**

EMPAT RIBU LAPAN RATUS (RM4,800) SAHAJA bagi setiap pesanan **KERAJAAN** yang bernilai atau melebihi **RINGGIT MALAYSIA SATU PERPULUHAN DUA JUTA (RM1.2 juta) SAHAJA** bagi kontrak yang melibatkan beberapa kali pembayaran.

- 3.3 Maklumat terperinci harga Perkhidmatan tersebut adalah seperti di **JADUAL 2-1, 2-2, 2-3 dan 2-4** dan **JADUAL 3**.
- 3.4 Tertakluk kepada subklausula 3.1 di atas, **KERAJAAN** hendaklah membayar kepada **KONTRAKTOR** untuk Perkhidmatan tersebut mengikut Pembayaran di **JADUAL 3** dan Pelaksanaan Perkhidmatan tersebut di **JADUAL 7** dalam tempoh empat belas (14) hari selepas dokumen-dokumen berikut diterima dengan lengkap dan sempurna oleh **KERAJAAN**:
- (a) dua (2) salinan invoice termasuk satu (1) salinan asal;
 - (b) perakuan Perkhidmatan tersebut yang telah ditandatangani oleh Pegawai KKM sebagai pengesahan bahawa Perkhidmatan tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan memuaskan **KERAJAAN**;
 - (c) Laporan kehadiran kakitangan atau apa-apa dokumen sokongan yang berkaitan bagi menyokong tuntutan emolumen pasukan projek;
 - (d) Dokumentasi dan laporan yang membuktikan kerja-kerja telah dilaksanakan dan disahkan oleh **KERAJAAN**;
 - (e) dokumentasi lain yang akan ditentukan oleh **KERAJAAN** (sekiranya ada).

4. TEMPOH PERJANJIAN

4.1 Perjanjian ini hendaklah berkuat kuasa selama **TIGA (3) TAHUN** mulai **1 Jun 2016** (“Tarikh Mula”) hingga **31 Mei 2019** (“Tarikh Tamat”) (selepas daripada ini dirujuk sebagai “Tempoh Perjanjian”), melainkan ia dilanjutkan atau ditamatkan lebih awal selaras dengan peruntukan di dalam Perjanjian ini.

4.2 Lanjutan Tempoh Perjanjian

- (a) Sekiranya **KERAJAAN** mengambil keputusan untuk membuat lanjutan kepada Tempoh Perjanjian, **KERAJAAN** hendaklah memberi notis bertulis mengenainya kepada **KONTRAKTOR** dalam masa tiga (3) bulan sebelum Tarikh Tamat Perjanjian dan **KONTRAKTOR** hendaklah melanjutkan Tempoh Perjanjian sebagaimana yang diperlukan oleh **KERAJAAN** menurut terma dan syarat yang dipersetujui oleh kedua-dua Pihak.
- (b) Sekiranya **KONTRAKTOR** berhasrat untuk melanjutkan Tempoh Perjanjian, **KONTRAKTOR** hendaklah memberi notis bertulis kepada **KERAJAAN** mengenainya dalam masa tiga (3) bulan sebelum Tarikh Tamat Perjanjian. Setelah menerima permohonan tersebut, **KERAJAAN** mempunyai hak mutlak dalam menentukan permohonan lanjutan tersebut dan apa-apa lanjutan yang dipersetujui akan dibuat menurut terma dan syarat yang dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.

5. BON PELAKSANAAN

5.1 **KONTRAKTOR** dengan ini mengemukakan satu Bon Pelaksanaan dalam bentuk Jaminan Bank kepada **KERAJAAN** bernilai **RINGGIT MALAYSIA <NILAI BON**

PELAKSANAAN DIEJA> (RM<Nilai bon pelaksanaan>) SAHAJA yang merupakan lima peratus (5%) daripada nilai Perjanjian setahun yang tidak boleh dibatalkan dari sebuah bank yang diluluskan dan didaftarkan di Malaysia di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 [Act 758]. Tempoh sah laku Jaminan Bank hendaklah berkuat kuasa sehingga dua belas (12) bulan selepas tamat Tempoh Perjanjian ini.

- 5.2 Walau apa pun yang terkandung di dalam Perjanjian ini, **KERAJAAN** berhak pada setiap masa untuk memanggil sebahagian atau keseluruhan Bon Pelaksanaan sekiranya **KONTRAKTOR** gagal untuk melaksanakan atau memenuhi obligasinya di bawah Perjanjian ini atau sekiranya **KONTRAKTOR** memungkir mana-mana terma atau syarat Perjanjian ini.
- 5.3 Sekiranya bayaran dibuat kepada **KERAJAAN** berikutan daripada apa-apa tuntutan terhadap Bon Pelaksanaan, **KONTRAKTOR** hendaklah mengemukakan satu Bon Pelaksanaan tambahan bagi jumlah yang tidak kurang dari amaun yang dibayar kepada **KERAJAAN** supaya amaun Bon Pelaksanaan kekal sepertimana yang dinyatakan pada subklausu 5.1.
- 5.4 Salinan bagi Bon Pelaksanaan adalah seperti di **JADUAL 17**.

6. REPRESENTASI DAN WARANTI

KONTRAKTOR dengan ini membuat representasi dan waranti kepada **KERAJAAN** bahawa –

- (a) ia adalah sebuah syarikat yang sah yang ditubuhkan di bawah undang-undang Malaysia;

- (b) ia mempunyai kapasiti di sisi undang-undang untuk memasuki dan melaksanakan obligasinya di bawah Perjanjian ini dan untuk menjalankan apa-apa transaksi dan menjalankan perniagaannya sebagaimana yang dihasratkan oleh Perjanjian ini;
- (c) tiada litigasi, timbang tara, tuntutan cukai, pertikaian, liabiliti, indemniti atau apa-apa tindakan pentadbiran pada masa ini sedang diambil atau akan diambil atau pada pengetahuannya diancam akan diambil yang akan menyebabkan kesan yang teruk terhadap keupayaannya untuk melaksanakan obligasi kewangan atau obligasi lainnya di bawah Perjanjian ini;
- (d) Perjanjian ini merupakan suatu obligasi **KONTRAKTOR** yang sah, sah dan mengikat serta boleh dikuatkuasakan menurut syarat-syarat dan terma-terma Perjanjian ini;
- (e) **KONTRAKTOR** mempunyai pegawai dan kakitangan yang kompeten dalam perkhidmatannya untuk memberikan Perkhidmatan tersebut;
- (f) **KONTRAKTOR** mempunyai kemampuan kewangan dan teknikal yang cukup untuk melaksanakan Perjanjian ini

dan **KONTRAKTOR** mengakui bahawa **KERAJAAN** memasuki Perjanjian ini atas keyakinan kepada representasi dan waranti di atas.

7. OBLIGASI KONTRAKTOR

KONTRAKTOR hendaklah –

- (a) melaksanakan Perkhidmatan tersebut mengikut Skop Kerja yang ditentukan di **JADUAL 1** di Lokasi Perkhidmatan seperti yang dinyatakan di dalam **JADUAL 18** dan berdasarkan pelaksanaan Perkhidmatan tersebut yang dinyatakan dalam **JADUAL 7**;
- (b) melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik berdasarkan amalan pengurusan yang baik, mengutamakan kepentingan **KERAJAAN** dan hendaklah mematuhi undang-undang semasa;
- (c) memberitahu **KERAJAAN** dengan serta-merta iaitu dalam tempoh masa tujuh (7) hari apabila **KONTRAKTOR** menjadi bankrap atau digulungkan dan dalam keadaan **KONTRAKTOR** hendak menghentikan perniagaan mereka, **KONTRAKTOR** hendaklah memberitahu **KERAJAAN** sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelum perniagaannya dihentikan;
- (d) memberi jaminan bahawa semua Peralatan ICT yang dibekalkan kepada **KERAJAAN** dalam menjalankan Perkhidmatan tersebut adalah dimiliki oleh **KONTRAKTOR** dan tidak melanggar undang-undang yang berkaitan dengan paten atau hak cipta harta intelek dan **KONTRAKTOR** bertanggungjawab sepenuhnya sekiranya terjadi apa-apa tuntutan daripada pelanggaran paten dan hak cipta harta intelek itu dan menyelesaikan apa-apa tuntutan dengan tanpa menjejaskan kepentingan **KERAJAAN**;
- (e) melaksanakan atau memastikan pelaksanaan Helpdesk, Perkhidmatan Sokongan Operasi, *First Level Support*, *Second Level Support* dan *Third Level Support* untuk **KERAJAAN**;
- (f) mematuhi carta Organisasi Pasukan Projek seperti di **JADUAL 11**;

- (g) mematuhi dan melaksanakan “Service Level Agreement” (SLA) dan Penalti di dalam **JADUAL 8**; dan
- (h) menjalankan perkhidmatan Penyelenggaraan, Penyelenggaraan Pencegahan dan Penyelenggaraan Pembaikan serta sokongan operasi bagi *Hospital Information System* (HIS) dan Peralatan supaya *Hospital Information System* (HIS) dan Peralatan sentiasa berfungsi dengan baik; dan
- (i) mematuhi dan melaksanakan Jadual Pasukan Projek seperti di **JADUAL 10** dan Jadual Syif Pasukan Projek seperti di **JADUAL 12**.
- (j) Melaksanakan pelan latihan dan “Transfer of Technology” (TOT) sepertimana dalam **JADUAL 15**.
- (k) melaksana Skim Latihan 1Malaysia (SL1M) sebagaimana ditetapkan dalam SST.

Nota:

Pihak agensi dikehendaki memasukkan semua obligasi yang berkaitan dan terpakai mengikut keperluan Perjanjian ini

8. OBLIGASI KERAJAAN

KERAJAAN hendaklah –

- (a) melantik “*user-liaison*” dan memaklumkan kepada **KONTRAKTOR** mengenai pegawai yang perlu dihubungi di premis **KERAJAAN** sewaktu

kerja-kerja pelaksanaan Perkhidmatan tersebut dilakukan oleh **KONTRAKTOR**;

- (b) membenarkan **KONTRAKTOR** dan ejen-ejen yang diberi kuasa, berserta atau tanpa pekerja-pekerja lain pada masa yang sesuai dan setelah notis bertulis yang munasabah diberikan terlebih dahulu masuk dan menjalankan Perkhidmatan tersebut tertakluk kepada **KONTRAKTOR** mematuhi peraturan dan arahan **KERAJAAN**;
- (c) sentiasa memastikan dan memelihara Peralatan dalam keadaan persekitaran yang sesuai; dan
- (d) tidak membenarkan pihak lain selain daripada **KONTRAKTOR** untuk menjalankan Perkhidmatan tersebut melainkan wujudnya keadaan di mana pihak **KONTRAKTOR** gagal menjalankan Perkhidmatan tersebut menurut syarat-syarat dan terma-terma di dalam Perjanjian ini.

9. **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DAN PENALTI**

9.1 **KONTRAKTOR** hendaklah melaksanakan kerja-kerja Penyelenggaraan Pembaikan ("*Corrective Maintenance*") serta Perkhidmatan Sokongan bagi Peralatan mengikut "*Service Level Agreement*" (SLA) yang telah ditetapkan seperti di dalam **JADUAL 8**.

9.2 Sekiranya **KONTRAKTOR** gagal menyempurnakan kerja-kerja Penyelenggaraan Pembaikan tersebut dalam jangka masa yang ditetapkan (kecuali jika kegagalan menyempurnakan kerja-kerja Penyelenggaraan Pembaikan itu dalam masa yang ditetapkan adalah berpunca daripada **KERAJAAN**) penalti akan dikenakan

kepada **KONTRAKTOR** berdasarkan formula dan spesifikasi yang dinyatakan di dalam **JADUAL 8**.

9.3 Sekiranya berlaku sebarang kehilangan data disebabkan kegagalan pihak **KONTRAKTOR** di dalam pelaksanaan Perkhidmatan Sokongan Operasi dan Penyelenggaraan, **KONTRAKTOR** hendaklah bertanggungjawab sepenuhnya untuk menanggung kos kerugian yang timbul akibat daripada kehilangan data tersebut.

9.4 Walau apapun yang dinyatakan dalam subklausu 9.1, 9.2 dan 9.3 di atas, **KERAJAAN** juga berhak di atas kegagalan **KONTRAKTOR** memenuhi *SLA* yang ditetapkan di dalam **JADUAL 8** untuk menolak Bayaran Perkhidmatan; dan

- (a) menolak perkhidmatan **KONTRAKTOR** dan mendapatkan kerja-kerja Penyelenggaraan Pembaikan tersebut daripada pihak ketiga seperti di klausa 14; atau
- (b) menolak perkhidmatan **KONTRAKTOR** dan menamatkan Perjanjian ini dan merampas Bon Pelaksanaan.

10. KEHILANGAN ASET ATAU PERALATAN KERAJAAN YANG DISEBABKAN OLEH KONTRAKTOR

KONTRAKTOR hendaklah atas perbelanjaan dan kos sendiri menanggung rugi, mengganti rugi dan bertanggungjawab terhadap perkara-perkara berikut:

- (a) Apa-apa kehilangan yang disebabkan oleh **KONTRAKTOR** terhadap aset atau Peralatan Kerajaan semasa aset atau Peralatan Kerajaan berada di dalam premis Kerajaan atau di luar premis Kerajaan;
- (b) Pembayaran dan ganti rugi berhubung dengan apa-apa kehilangan atau kerugian yang dialami oleh Kerajaan yang disebabkan oleh kecuaiian, ketinggalan, kecurian atau kemusnahan oleh **KONTRAKTOR** terhadap aset atau Peralatan Kerajaan;
- (c) Apa-apa tuntutan yang dibuat oleh Kerajaan terhadap **KONTRAKTOR** di bawah Klausa ini hendaklah dibayar oleh **KONTRAKTOR** kepada **KERAJAAN** dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh tuntutan atau suatu tempoh lain sebagaimana yang ditetapkan oleh **KERAJAAN** dan **KERAJAAN** berhak mendapatkan amaun tuntutan itu sama ada dengan membuat potongan daripada apa-apa bayaran yang perlu dibayar kepada **KONTRAKTOR** atau di bawah Bon Pelaksanaan.

11. HAK KERAJAAN MEMOTONG DARIPADA WANG YANG PERLU DIBAYAR KEPADA KONTRAKTOR

- 11.1 Sekiranya **KONTRAKTOR** gagal atau enggan membayar suatu amaun penalti, ganti rugi, pampasan atau lain-lain tuntutan yang dikenakan terhadap **KONTRAKTOR** menurut Perjanjian ini, maka **KERAJAAN** berhak memotong daripada apa-apa wang yang perlu dibayar oleh **KERAJAAN** kepada **KONTRAKTOR** bagi maksud pembayaran tersebut dan sekiranya wang yang perlu dibayar oleh **KERAJAAN** kepada **KONTRAKTOR** itu tidak mencukupi bagi menampung tuntutan **KERAJAAN**, **KERAJAAN** berhak menuntut baki tuntutan itu terus daripada **KONTRAKTOR** dan **KONTRAKTOR** hendaklah membuat pembayaran selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas menerima tuntutan

itu. Sekiranya **KONTRAKTOR** gagal membuat pembayaran tersebut dalam tempoh yang ditetapkan, **KERAJAAN** berhak menuntut jumlah yang sama daripada **KONTRAKTOR** melalui mana-mana Perjanjian lain yang ditandatangani dengan **KERAJAAN**.

11.2 Klausula 11 ini hendaklah terus berkuatkuasa walaupun Perjanjian ini tamat atau ditamatkan.

12. PENGECUALIAN

12.1 Perkhidmatan tersebut yang akan dilaksanakan oleh **KONTRAKTOR** di bawah Perjanjian ini adalah tidak termasuk –

- (a) penggantian alat ganti yang bersifat “*consumable*” dan “*wear and tear*” seperti “*printer cartridges*”, “*label*”, “*ribbon*”, “*toner*”, “*disket*”, “*CD/DVD*”, “*computer paper*” dan “*tape media*”.
- (b) kerja-kerja Penyelenggaraan Pembaikan ke atas Peralatan yang rosak atau tidak berfungsi dengan baik yang merangkumi –
 - (i) Peralatan yang rosak sebelum Tarikh Mula Perjanjian ini;
 - (ii) Peralatan yang telah diubahsuai (“*modified*”), diganti (“*replaced*”) atau diusik (“*tampered*”) oleh pihak yang tidak dibenarkan oleh KKM selain daripada **KONTRAKTOR** atau pekerjanya yang mana akan menyebabkan gangguan ke atas Peralatan tersebut;

- (iii) kerosakan ke atas Peralatan yang disebabkan oleh kegagalan **KERAJAAN** untuk mengambil langkah-langkah munasabah bagi melindungi Peralatan tersebut daripada sebarang kerosakan;
- (iv) kerosakan ke atas Peralatan yang disebabkan oleh kemalangan, kecuaiian dan penyalahgunaan oleh Pegawai KKM. “Penyalahgunaan” bermaksud penyalahgunaan dari segi pengendalian Peralatan yang tidak berpandukan manual atau arahan Pengeluar Peralatan tersebut, pemasangan Perisian yang tidak dibenarkan berdasarkan khidmat nasihat **KONTRAKTOR** yang mana akan menyebabkan gangguan atau menyebarkan virus atau merosakkan Peralatan.

12.2 Sekiranya **KERAJAAN** berhasrat untuk melaksanakan Perkhidmatan tersebut ke atas Peralatan seperti di subklausu 12.1 di atas, **KERAJAAN** hendaklah membuat permohonan bertulis kepada **KONTRAKTOR** dengan pembayaran sebagaimana yang dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.

13. HAK KERAJAAN APABILA KERJA-KERJA PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN TIDAK DISEMPURNAKAN

Bagi hal kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan yang tidak disempurnakan oleh **KONTRAKTOR** mengikut Pelaksanaan Perkhidmatan tersebut seperti di **JADUAL 7** bagi mana-mana alasan yang bukan disebabkan oleh –

- (a) perkara-perkara yang termaktub di bawah klausa 18; atau
- (b) kelewatan yang berpunca daripada **KERAJAAN**,

KONTRAKTOR hendaklah meremedikan kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan tersebut dalam masa satu (1) bulan dari notis yang akan diberikan oleh **KERAJAAN**. Kegagalan **KONTRAKTOR** meremedikannya dalam masa satu (1) bulan tersebut menyebabkan **KERAJAAN** berhak untuk –

- (a) membayar bagi kerja-kerja Perkhidmatan Penyelenggaraan Pencegahan yang dilakukan sahaja; dan
- (b) mendapatkan kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan yang tidak disempurnakan mengikut Pelaksanaan Perkhidmatan tersebut dalam **JADUAL 7** daripada punca lain. Dalam hal sedemikian, jika harga bagi kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan tersebut daripada punca lain melebihi harga dalam Perjanjian ini, **KONTRAKTOR** hendaklah membayar perbezaan harga dalam mendapatkan kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan tersebut kepada **KERAJAAN** dalam tempoh masa empat belas (14) hari selepas tuntutan dibuat oleh **KERAJAAN** dan selain daripada itu **KONTRAKTOR** hendaklah membayar kepada **KERAJAAN** lima peratus (5%) daripada harga kerja-kerja Penyelenggaraan Pencegahan sebagai kos pentadbiran.

14. HAK KERAJAAN MENDAPATKAN KHIDMAT PIHAK KETIGA

- 14.1 **KERAJAAN** berhak untuk melantik mana-mana pihak ketiga untuk memberikan apa-apa perkhidmatan di bawah Perjanjian ini sekiranya **KONTRAKTOR** gagal atau enggan untuk memberikan Perkhidmatan tersebut menurut Perjanjian ini dan semua kos yang telah dibayar oleh **KERAJAAN** kepada pihak ketiga itu hendaklah ditolak dari kos yang sepatutnya dibayar kepada **KONTRAKTOR** dan selain daripada itu **KONTRAKTOR** hendaklah

membayar kepada **KERAJAAN** lima peratus (5%) daripada harga Perkhidmatan tersebut sebagai kos pentadbiran.

14.2 Jika harga bagi mendapatkan apa-apa perkhidmatan daripada pihak ketiga tersebut melebihi harga dalam Perjanjian ini, **KONTRAKTOR** hendaklah membayar amaun yang lebih itu sebagai pampasan kepada **KERAJAAN**. Kegagalan atau keengganan **KONTRAKTOR** membayar pampasan itu memberi hak kepada **KERAJAAN** untuk merampas Bon Pelaksanaan.

15. PENYEDIAAN LAPORAN, DOKUMENTASI DAN MANUAL

15.1 **KONTRAKTOR** hendaklah menyediakan laporan laporan-laporan berkaitan pelaksanaan Perkhidmatan tersebut seperti yang dinyatakan dalam **JADUAL 1** dan **JADUAL 9** dan hendaklah dikemukakan kepada **KERAJAAN** dalam tempoh yang ditetapkan oleh **KERAJAAN**.

15.2 **KONTRAKTOR** hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu (1) salinan semua dokumentasi, manual atau laporan yang telah dikemas kini yang berkaitan dengan semua aktiviti operasi, perkhidmatan sokongan dan penyelenggaraan bagi Perkakasan, Perisian dan Rangkaian (LAN) serta Aplikasi *Hospital Information System* (HIS). Segala kerja-kerja penggantian Peralatan dan servis yang diberikan kepada Pengguna perlu direkodkan.

15.3 **KONTRAKTOR** hendaklah memastikan sebarang perubahan pada mana-mana modul atau fungsi perlu mendapat kelulusan **KERAJAAN**.

- 15.4 **KONTRAKTOR** hendaklah mengemas kini rekod bagi semua perubahan kepada Peralatan dan Sistem Aplikasi yang dilakukan kepada sistem dan mengemukakan kepada **KERAJAAN** dengan penjelasan.
- 15.5 **KONTRAKTOR** hendaklah melaksanakan perkara-perkara berikut tanpa sebarang bayaran tambahan dikenakan kepada **KERAJAAN**:
- (a) Menyediakan dokumentasi sistem terutama apabila ada pembaikan atau perubahan Peralatan ICT yang telah dibuat;
 - (b) Mengemas kini dokumentasi dan memastikan dokumentasi yang dibekalkan adalah terkini;
 - (c) Menyediakan dokumentasi-dokumentasi berkaitan Sistem Aplikasi, penyelenggaraan Sistem Aplikasi, “*on site support*” dan kerja-kerja operasi apabila diperlukan oleh **KERAJAAN**; dan
 - (d) Menjana dan menyediakan laporan-laporan adhoc apabila diperlukan oleh **KERAJAAN** termasuklah menjana data dari Aplikasi HIS mengikut keperluan pengguna.

16. LATIHAN DAN PEMINDAHAN TEKNOLOGI

- 16.1 **KONTRAKTOR** hendaklah menyediakan latihan-latihan dan program pemindahan teknologi sepertimana yang diterangkan dalam **JADUAL 1 dan JADUAL 15** yang akan dihadiri oleh pegawai-pegawai yang akan dipilih oleh pihak **KERAJAAN**.

16.2 **KONTRAKTOR** hendaklah melatih kakitangan **KERAJAAN** supaya mereka menjadi cekap dan semua Peralatan ICT dapat diselenggara oleh pegawai-pegawai **KERAJAAN** pada akhir Tempoh Perjanjian ini.

16.3 **KONTRAKTOR** hendaklah menyediakan program latihan yang komprehensif kepada pegawai-pegawai **KERAJAAN** bagi memastikan pemindahan teknologi ini berjalan lancar.

16.4 **KONTRAKTOR** hendaklah menyediakan garis panduan dan bahan rujukan komprehensif dalam program pemindahan teknologi ini untuk **KERAJAAN**.

17. PENAMATAN

17.1 Penamatan oleh **KERAJAAN**

17.1.1 Sekiranya **KONTRAKTOR** tanpa apa-apa sebab yang munasabah –

- (a) menangguhkan pelaksanaan Perkhidmatan tersebut;
- (b) gagal melaksanakan Perkhidmatan tersebut secara tekun dan berterusan;
- (c) gagal menjalankan obligasi seperti yang dipersetujui di dalam Perjanjian ini; atau
- (d) melakukan pelanggaran terhadap mana-mana syarat atau terma dalam Perjanjian ini,

KERAJAAN hendaklah memberikan notis bertulis kepada **KONTRAKTOR** dengan menyatakan butiran mengenai kemungkiran itu dan meminta

KONTRAKTOR untuk meremedikannya dalam tempoh empat belas (14) hari selepas tarikh notis itu. Sekiranya **KONTRAKTOR** gagal untuk meremedikan kemungkiran itu dalam tempoh yang dinyatakan atau mana-mana tempoh lain yang ditetapkan oleh **KERAJAAN**, **KERAJAAN** berhak menamatkan Perjanjian ini pada bila-bila masa selepas itu dengan memberi notis untuk tujuan penamatan tersebut dan merampas Bon Pelaksanaan.

17.1.2 **KERAJAAN** berhak dengan serta-merta menamatkan Perjanjian ini dan merampas Bon Pelaksanaan sekiranya –

- (a) **KONTRAKTOR** pada bila-bila masa menjadi bankrap atau satu perintah penerimaan atau pentadbiran dibuat terhadapnya; atau
- (b) sekiranya seorang Penerima atau Pengurus bagi pihak seseorang Pemiutang dilantik atau jika 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 penggulungan.

17.1.3 Penamatan atas sebab Kepentingan Awam

- (a) Walau apa pun peruntukan di bawah Perjanjian ini, **KERAJAAN** boleh menamatkan Perjanjian ini dengan memberikan notis tidak kurang daripada tiga puluh (30) hari kepada **KONTRAKTOR** (tanpa apa-apa obligasi untuk menyatakan alasan berbuat demikian) setelah mempertimbangkan bahawa penamatan itu perlu untuk kepentingan awam, kepentingan keselamatan negara atau atas sebab polisi Kerajaan atau polisi awam.
- (b) Bagi tujuan klausa ini, apa yang mewujudkan “kepentingan awam”, “keselamatan negara”, “polisi Kerajaan” dan “polisi awam” hendaklah secara keseluruhannya dibuat dan ditentukan oleh **KERAJAAN** sepenuhnya. Segala penentuan tersebut adalah muktamad dan konklusif dan tidak boleh dicabar oleh **KONTRAKTOR**.
- (c) Kedua-dua Pihak dengan ini bersetuju **KONTRAKTOR** tidak mempunyai sebarang hak untuk menuntut apa-apa bentuk gantirugi termasuk kekurangan, keuntungan, kerugian atau apa-apa tuntutan lain yang timbul akibat daripada penamatan Perjanjian ini.

17.1.4 Penamatan atas sebab Rasuah atau Aktiviti-Aktiviti yang Menyalahi Undang-Undang

- (a) Tanpa prejudis ke atas mana-mana hak **KERAJAAN**, sekiranya **KONTRAKTOR**, personel, kakitangan atau pekerjaanya telah disabitkan bersalah di mahkamah atas kesalahan rasuah atau apa-apa aktiviti yang menyalahi undang-undang berhubung dengan Perjanjian ini atau mana-mana perjanjian lain antara Kerajaan Malaysia, **KERAJAAN** berhak untuk

menamatkan Perjanjian ini pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis serta-merta kepada **KONTRAKTOR** bagi maksud itu.

- (b) Akibat daripada penamatan tersebut, **KERAJAAN** berhak menuntut segala kerugian, kos, ganti rugi dan perbelanjaan (termasuk apa-apa kos dan perbelanjaan sampingan) yang ditanggung oleh **KERAJAAN** akibat daripada penamatan tersebut. Kegagalan atau keengganan **KONTRAKTOR** membayar bayaran tersebut akan memberikan hak kepada **KERAJAAN** untuk merampas Bon Pelaksanaan.
- (c) Bagi mengelakkan sebarang kekeliruan, Kedua-dua pihak dengan ini bersetuju bahawa **KONTRAKTOR** tidak mempunyai sebarang hak untuk membuat tuntutan ganti rugi termasuk kekurangan keuntungan, kerugian atau apa-apa tuntutan lain akibat daripada penamatan Perjanjian ini.

17.1.5 Penamatan Dengan Notis

Walau apapun yang dinyatakan dalam Perjanjian ini, **KERAJAAN** boleh menamatkan Perjanjian ini dengan memberi tiga puluh (30) hari notis kepada **KONTRAKTOR** tanpa perlu memberi apa-apa alasan. **KERAJAAN** tidak perlu membayar apa-apa pampasan atau ganti rugi kepada **KONTRAKTOR** dengan penamatan Perjanjian ini menurut klausa ini.

17.2 Penamatan oleh **KONTRAKTOR**

Sekiranya **KERAJAAN** tanpa apa-apa sebab yang munasabah gagal menjalankan atau memenuhi obligasinya seperti yang dipersetujui di dalam Perjanjian ini **KONTRAKTOR** hendaklah memberi notis bertulis kepada **KERAJAAN** dengan menyatakan butiran mengenai kemungkiran itu dan meminta **KERAJAAN** untuk meremedikannya dalam tempoh tiga puluh (30) hari

selepas tarikh notis itu. Sekiranya **KERAJAAN** gagal untuk meremedikan kemungkiran itu dalam tempoh itu atau mana-mana tempoh lain yang ditetapkan oleh **KONTRAKTOR**, **KONTRAKTOR** berhak menamatkan Perjanjian ini pada bila-bila masa selepas itu dengan memberi notis untuk tujuan itu.

17.3 Sekiranya Perjanjian ini ditamatkan mengikut subklausu 17.1 dan 17.2 di atas, maka –

- (a) kesemua kuasa, hak dan obligasi yang diperuntukkan di dalam Perjanjian ini akan tamat serta-merta; dan
- (b) Kedua-dua Pihak akan membayar dan menyelesaikan sebarang jumlah wang yang masih belum dibayar dan perlu dibayar kepada Pihak yang satu lagi sebelum penamatan Perjanjian ini.

17.4 Penamatan Perjanjian ini tidak akan menjejaskan atau menandatangani prasangka ke atas hak-hak mana-mana Pihak yang telah terakru sebelum penamatan Perjanjian ini. **KERAJAAN** tidak perlu membayar apa-apa pampasan kepada **KONTRAKTOR** dengan penamatan Perjanjian ini menurut Klausu ini.

18. “**FORCE MAJEURE**”

18.1 **KERAJAAN** dan **KONTRAKTOR** tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kelewatan atau kemungkiran pelaksanaan Perjanjian ini atau sebahagian daripada Perjanjian ini selain daripada obligasi pembayaran yang mungkin akan timbul akibat daripada kejadian “*Force Majeure*”. Kejadian “*Force Majeure*” bermaksud–

- (a) peperangan (sama ada ia diisytiharkan atau tidak), pertempuran, penaklukan atau tindakan oleh musuh-musuh asing;
 - (b) pemberontakan, revolusi, rampasan kuasa, perang saudara atau tindakan pengganas;
 - (c) bencana alam termasuk gempa bumi, banjir dan kebakaran bawah tanah yang spontan, tsunami (ombak besar) atau apa-apa bencana alam yang secara munasabahnya seseorang yang berpengalaman tidak dijangka untuk mengambil langkah-langkah berjaga-jaga;
 - (d) letupan nuklear, pencemaran radio aktif atau bahan kimia atau radiasi;
 - (e) tekanan gelombang yang disebabkan oleh kapal terbang atau apa-apa peranti aerial yang bergerak dalam kelajuan sonik atau supersonik;
 - (f) rusuhan, kekecohan atau kekacauan awam; atau
 - (g) sebab-sebab atau bahaya-bahaya yang lain yang di luar kawalan mana-mana Pihak.
- 18.2 Walau bagaimanapun, keadaan "*Force Majeure*" tidak termasuk kemerosotan ekonomi, dana yang tidak mencukupi atau masalah kewangan oleh **KONTRAKTOR** dalam menjalankan tanggungjawabnya di bawah Perjanjian ini.
- 18.3 Jika berlaku sesuatu kejadian "*Force Majeure*" yang menyebabkan mana-mana Pihak tidak dapat melaksanakan apa-apa obligasinya di bawah Perjanjian ini (atau mana-mana bahagian daripadanya) yang terjejas akibat daripada kejadian "*Force Majeure*" tersebut, Pihak itu hendaklah serta merta memaklumkan kepada

Pihak yang satu lagi dan diikuti dengan mengemukakan laporan terperinci mengenai kejadian "*Force Majeure*" tersebut dan kesannya kepada pelaksanaan Perjanjian ini.

- 18.4 Jika Kedua-dua Pihak merasakan bahawa kejadian "*Force Majeure*" yang berlaku itu berada di tahap yang sebegitu teruk atau telah berterusan untuk suatu tempoh yang sebenarnya menggagalkan niat asal Perjanjian ini, Kedua-dua Pihak kepada Perjanjian ini bolehlah bersetuju bahawa Perjanjian ini boleh ditamatkan atas persetujuan bersama.
- 18.5 Mana-mana Pihak tidak boleh menggunakan mana-mana peruntukan dalam klausa ini jika kedua-dua Pihak telah memutuskan secara munasabah bahawa suatu kejadian "*Force Majeure*" tidak berlaku.
- 18.6 **KONTRAKTOR** hendaklah membuktikan bahawa kejadian *Force Majeure* betul-betul berlaku sebelum **KONTRAKTOR** dapat melepaskan tanggungjawabnya mengikut subklausa 18.1.
- 18.7 Jika Perjanjian ini ditamatkan di bawah subklausa 18.4 di atas, semua hak dan obligasi Kedua-dua Pihak di bawah Perjanjian ini hendaklah terhenti dan mana-mana Pihak tidak boleh membuat apa-apa tuntutan terhadap Pihak yang satu lagi dan masing-masing tidak bertanggung terhadap satu sama lain melainkan berkaitan apa-apa hak dan liabiliti yang terakru sebelum berlakunya kejadian "*Force Majeure*" tersebut.
- 18.8 Bagi mengelakkan keraguan, Kedua-dua Pihak kepada Perjanjian ini hendaklah terus melaksanakan obligasi masing-masing di bawah Perjanjian ini yang tidak terjejas, tertangguh atau terganggu oleh kejadian "*Force Majeure*" dan obligasi-

obligasi berkenaan hendaklah terus berkuat kuasa sementara menunggu pelaksanaan peruntukan klausa ini.

19. KERAHSIAAN

19.1 **KONTRAKTOR** adalah terikat dengan Akta Rahsia Rasmi 1972 [*Akta 88*] bagi setiap maklumat yang diperoleh daripada **KERAJAAN** sepanjang Tempoh Perjanjian ini walaupun Tempoh Perjanjian telah tamat dengan sendirinya atau ditamatkan dengan lebih awal mengikut peruntukan-peruntukan di bawah Perjanjian ini.

19.2 Tertakluk kepada kebenaran bertulis daripada **KERAJAAN**, **KONTRAKTOR** tidak boleh menyampaikan apa-apa maklumat sulit atau rahsia yang diperoleh oleh **KONTRAKTOR** semasa berurusan dengan **KERAJAAN** kepada mana-mana orang, syarikat, pertubuhan atau organisasi. **KONTRAKTOR** juga tidak boleh membuat kenyataan kepada orang awam mengenai apa-apa cadangan, penilaian atau pandangan yang dibuat berdasarkan kepada Perjanjian ini dan **KONTRAKTOR** juga tidak boleh membuat sebarang kenyataan akhbar mengenai perkara-perkara di atas tanpa mendapat persetujuan bertulis daripada **KERAJAAN** terlebih dahulu.

20. KESELAMATAN DAN KAWALAN DATA

20.1 **KONTRAKTOR** hendaklah bertanggungjawab ke atas kerahsiaan, keselamatan, kemusnahan, kerosakan atau kehilangan mana-mana dokumen, fail dan maklumat yang berkaitan dengan Perjanjian ini. **KONTRAKTOR** juga hendaklah memastikan usaha-usaha yang sewajarnya telah diambil supaya mana-mana dokumen, fail dan maklumat yang dibekalkan oleh **KERAJAAN**

tidak disalurkan kepada pihak ketiga melainkan telah mendapat persetujuan bertulis daripada **KERAJAAN**.

20.2 **KONTRAKTOR** hendaklah bertanggungjawab ke atas sebarang kerosakan, kemusnahan atau kehilangan harta **KERAJAAN** seperti mana yang terkandung di subklausu 20.1 di atas yang disebabkan oleh kecuaiian **KONTRAKTOR** atau ejen-ejenjnya. Suatu penalti yang akan ditentukan oleh **KERAJAAN** akan dikenakan kepada **KONTRAKTOR** bagi kerosakan, kemusnahan atau kehilangan ke atas setiap sumber dokumen, fail dan maklumat yang berkaitan.

21. GANTI RUGI

21.1 **KONTRAKTOR** hendaklah membayar ganti rugi kepada **KERAJAAN** daripada dan terhadap segala bayaran tuntutan, belanja ganti rosak, tanggungan, kerugian dan kos perbicaraan yang mungkin ditanggung oleh atau dikenakan ke atas **KERAJAAN** sebagai akibat yang langsung daripada pelanggaran syarat-syarat Perjanjian ini oleh **KONTRAKTOR**.

21.2 **KONTRAKTOR** hendaklah bertanggungjawab terhadap segala tindakan sivil, tuntutan, saman, kerugian, kerosakan harta benda, kecederaan, ganti rugi, kos perbelanjaan atau lain-lain yang dikenakan kepada **KERAJAAN** akibat tindakan, kegagalan atau kecuaiian **KONTRAKTOR** dalam melaksanakan tanggungjawabnya di bawah Perjanjian ini.

21.3 **KONTRAKTOR** tidak akan bertanggungjawab terhadap segala tindakan sivil, tuntutan, saman, kerugian, kerosakan harta benda, kecederaan, maut, ganti rugi, kos perbelanjaan atau lain-lain akibat daripada kegagalan atau kecuaiian **KERAJAAN**, pekerja-pekerjanya atau ejen-ejenjnya dalam penyalahgunaan Perisian yang dibekalkan oleh **KONTRAKTOR** dan Perisian pihak ketiga atau

jika **KERAJAAN**, pekerja-pekerjanya atau ejen-ejennya gagal menggunakan Perisian **KONTRAKTOR** dan Perisian pihak ketiga mengikut terma-terma penggunaan yang dibekalkan oleh **KONTRAKTOR**.

22. INDEMNITI

22.1 **KERAJAAN** tidak akan menanggung sebarang liabiliti untuk apa-apa ganti rugi atau pampasan kepada sesiapa yang berada dalam penggajian **KONTRAKTOR** atau sesiapa yang lain yang mengakibatkan kerosakan kepada harta benda seseorang atau kecederaan, maut atau tidak atau kerugian akibat daripada mana-mana tindakan atau keingkaran **KONTRAKTOR**, pekerja-pekerjanya atau ejen-ejennya yang mana **KERAJAAN** akan dijadikan bertanggungjawab dari segi undang-undang.

22.2 **KONTRAKTOR** hendaklah mengindemniti **KERAJAAN** berkaitan dengan tuntutan-tuntutan terhadap **KERAJAAN** bagi kecederaan, maut atau kerugian yang dihadapi oleh orang tersebut dan kerosakan kepada harta benda termasuk harta benda **KERAJAAN** yang mungkin timbul akibat daripada kecuaiannya, peninggalan atau keingkaran **KONTRAKTOR**, pekerja-pekerjanya, ejen-ejennya atau kontraktor-kontraktor kecil yang diberi kuasa atau sebarang keadaan yang di bawah kawalannya.

23. IKLAN

Tiada iklan atau maklumat mengenai Perjanjian ini boleh disiarkan di dalam sebarang akhbar, majalah, laman web atau alat pengiklanan yang terkini melainkan jika iklan atau maklumat itu telah pun dihantar kepada dan diluluskan oleh **KERAJAAN** terlebih dahulu kecuali kepada Bursa Saham Malaysia.

24. SUBKONTRAK

- 24.1 **KONTRAKTOR** tidak boleh memajakkan semua atau mana-mana bahagian Perjanjian ini atau membuat apa-apa subkontrak bagi tujuan melaksanakan Perjanjian ini atau mana-mana bahagiannya tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada **KERAJAAN** terlebih dahulu.
- 24.2 Kebenaran yang diberikan oleh **KERAJAAN** kepada **KONTRAKTOR** terhadap apa-apa pemajakan atau subkontrak bagi semua atau mana-mana bahagian Perjanjian ini (sekiranya ada), tidak akan melepaskan **KONTRAKTOR** daripada semua obligasinya di bawah Perjanjian ini dan **KONTRAKTOR** hendaklah bertanggungjawab kepada **KERAJAAN** terhadap apa-apa keingkaran yang dilakukan atau disebabkan oleh pihak penerima pajakan atau subkontraktor itu.
- 24.3 Sekiranya **KERAJAAN** membenarkan pemajakan atau subkontrak dijalankan, satu perjanjian pajakan atau perjanjian subkontrak yang melibatkan pihak ketiga bagi maksud subklausu 24.2 di atas perlu ditandatangani oleh pihak-pihak yang berkenaan dan Perjanjian tersebut hendaklah dimaklumkan kepada **KERAJAAN** sebelum sebarang transaksi pemajakan atau subkontrak dijalankan.
- 24.4 Walau apapun yang dinyatakan di subklausu 24.1, 24.2 dan 24.3 di atas, **KERAJAAN** tidak akan bertanggungjawab ke atas apa-apa tuntutan bayaran daripada mana-mana pihak ketiga yang berbangkit daripada perjanjian subkontrak atau transaksi pemajakan yang dimasuki oleh **KONTRAKTOR** dan pihak ketiga bagi maksud melaksanakan transaksi di bawah Perjanjian ini.

25. PEMBERIAN MILIK

KONTRAKTOR tidak boleh memberi milik semua atau mana-mana bahagian dalam Perjanjian ini atau memberi milik, menggadai-janji, menggadai, menyerahkan hak atau mempertanggungjawabkan atau mencuba memberi milik, menggadai-janji, menggadai, menyerahkan hak atau mempertanggungjawabkan apa-apa juga daripada wang perlu dibayar atau yang telah genap masanya untuk dibayar di bawah Perjanjian ini atau apa-apa faedah yang terbit daripada Perjanjian ini tanpa mendapat kelulusan bertulis daripada **KERAJAAN** terlebih dahulu.

26. PINDAAN

Tiada pindaan, ubah suai atau pelepasan dalam mana-mana peruntukan di dalam Perjanjian ini boleh dikuatkuasakan kecuali ianya dibuat secara bertulis melalui suatu Perjanjian Tambahan dan dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.

27. JAWATANKUASA PENYELESAIAN PERTIKAIAN

27.1 Sebarang pertikaian di antara Kedua-dua Pihak hendaklah dirujuk kepada Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian yang terdiri daripada –

- (a) Ketua Setiausaha KKM atau mana-mana Pegawai yang dilantik olehnya sebagai Pengerusi;
- (b) dua (2) orang Pegawai **KERAJAAN** berpangkat tidak kurang dari Gred 48;
- (c) Pengarah Urusan **KONTRAKTOR**; dan

- (d) seorang (1) orang Pegawai **KONTRAKTOR** berpangkat tidak kurang daripada Eksekutif Presiden Kanan.

27.2 Pakar Bebas

Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian boleh melantik seorang Pakar Bebas bagi memberi nasihat ke atas sebarang perkara yang dirujuk kepadanya dan segala kos, yuran dan perbelanjaan yang ditanggung oleh Pakar Bebas yang dilantik tersebut hendaklah dikongsi sama rata oleh Kedua-dua Pihak. Pakar Bebas tersebut hendaklah mempunyai kelayakan dan pengalaman sebagai seorang yang biasa dan berpengetahuan dalam piawaian dan amalan di dalam industri teknologi maklumat.

27.3 Penyelesaian Secara Baik

Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian hendaklah menentukan prosedur-prosedur bagi mencapai penyelesaian. Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian hendaklah berjumpa dan berusaha untuk mencapai penyelesaian secara baik di antara Kedua-dua Pihak berhubung perkara yang dirujuk kepadanya.

27.4 Kegagalan Mencari Penyelesaian

Sekiranya sebarang perkara, pertikaian atau tuntutan yang dirujuk kepada Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian tidak dapat dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak dalam masa tiga puluh (30) hari selepas tarikh kes dirujuk, maka Kedua-dua Pihak bolehlah merujuk perkara, pertikaian atau tuntutan tersebut kepada Penimbang Tara menurut klausa 28 Perjanjian ini.

28. TIMBANG TARA

- 28.1 Jika berlaku apa-apa hal pertikaian atau tuntutan yang timbul daripada atau berkenaan dengan Perjanjian ini atau pelanggaran atau penamatan dengan Perjanjian ini yang tidak dapat diselesaikan secara baik dan aman oleh Pihak-Pihak yang terlibat, hal, pertikaian atau tuntutan tersebut hendaklah dirujuk kepada penimbang tara yang hendaklah dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.
- 28.2 Sekiranya tidak ada persetujuan berhubung dengan penimbang tara, penimbang tara hendaklah ditentukan oleh Pengarah Pusat Penimbang Tara Serantau Kuala Lumpur atas permohonan salah satu Pihak kepada Pengarah itu. Apa-apa rujukan kepada penimbang tara hendaklah dianggap sebagai suatu rujukan kepada timbang tara mengikut cara yang diperuntukkan oleh Akta Timbang Tara 2005 [Akta 646]. Keputusan yang diberikan oleh penimbang tara adalah muktamad dan mengikat Kedua-dua Pihak yang terlibat.
- 28.3 Setiap prosiding timbang tara hendaklah dijalankan di bawah Peraturan Pusat Timbang Tara Serantau Kuala Lumpur yang bertempat di Pusat Timbang Tara Serantau Kuala Lumpur dengan menggunakan semua kemudahan dan kelengkapan yang tersedia di pusat tersebut atau mana-mana tempat yang akan ditentukan oleh penimbang tara dan dipersetujui oleh Kedua-dua Pihak.

28.4 Apa-apa rujukan kepada mana-mana hal, pertikaian atau tuntutan kepada penimbang tara selaras dengan klausa ini atau perlanjutan prosiding timbang tara akibat daripadanya hendaklah tanpa menyentuh apa-apa tuntutan oleh mana-mana Pihak kepada Pihak yang satu lagi mengenai apa-apa pelanggaran terdahulu terhadap mana-mana persetujuan atau syarat yang terkandung dalam Perjanjian ini.

29. PENEPIAN HAK

Kegagalan **KERAJAAN** atau **KONTRAKTOR** dalam menjalankan atau menguatkuasakan mana-mana hak, remedi atau peruntukan di bawah Perjanjian ini pada bila-bila masa, tidak akan terjumlah kepada suatu penepian hak, melainkan ianya telah dibuat secara bertulis terlebih dahulu dan dipersetujui oleh Ketua Setiausaha KKM atau seorang pengarah **KONTRAKTOR**, masing-masing.

30. HAK MILIK DOKUMEN-DOKUMEN PERJANJIAN

Dokumen Perjanjian ini hendaklah sentiasa menjadi hak milik **KERAJAAN**. **KERAJAAN** hendaklah membekalkan satu (1) salinan asal Perjanjian ini yang telah ditandatangani oleh Kedua-dua Pihak kepada **KONTRAKTOR**.

31. PEMBERIAN TIDAK JUJUR DAN PEMBAYARAN KOMISYEN

- 31.1 Pihak **KONTRAKTOR** adalah dilarang daripada membuat tawaran, memberi atau bersetuju untuk memberi mana-mana pegawai **KERAJAAN** apa-apa pemberian, sebarang bentuk balasan atau hadiah sebagai dorongan untuk atau kerana melakukan atau bersetuju melakukan apa-apa perbuatan yang berkait rapat dengan perolehan atau pelaksanaan Perjanjian ini atau mana-mana Perjanjian lain dengan Kerajaan Malaysia.
- 31.2 Sekiranya didapati berlakunya pelanggaran subklausu 31.1 di atas oleh **KONTRAKTOR**, pekerja-pekerjanya atau ejen-ejen (sama ada dengan atau di luar pengetahuan **KONTRAKTOR**) berhubung dengan Perjanjian ini atau mana-mana perjanjian lain dengan Kerajaan Malaysia sehingga terjumlah kepada suatu kesalahan di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 [*Akta 694*], maka **KERAJAAN** sentiasa mempunyai hak untuk menamatkan Perjanjian ini dan mendapatkan daripada **KONTRAKTOR** apa-apa ganti rugi yang timbul akibat penamatan Perjanjian ini.

32. WAKIL KERAJAAN

Ketua Setiausaha KKM atau Pegawai yang dilantik olehnya secara bertulis hendaklah menjadi wakil **KERAJAAN** yang mempunyai kuasa penuh untuk bertindak bagi pihak **KERAJAAN** dalam Perjanjian ini.

33. NOTIS

33.1 Semua surat-menyurat atau notis yang dikehendaki diberikan kepada **KERAJAAN** di bawah Perjanjian ini hendaklah dialamatkan kepada –

<Nama, jawatan dan alamat pemilik projek>

<No. Tel pemilik projek>

<No. Faks pemilik projek>

33.2 Semua surat-menyurat atau notis yang dikehendaki diberikan kepada **KONTRAKTOR** di bawah Perjanjian hendaklah dialamatkan kepada –

<Nama, jawatan dan alamat pemilik kontraktor>

<No. tel pemilik projek>

<No. Faks pemilik projek>

33.3 Apa-apa surat menyurat atau notis yang tersebut di atas hendaklah –

(a) sekiranya diserahkan secara sendiri dianggap telah diserahkan pada masa penyerahan tersebut;

(b) sekiranya melalui e-mel, telex atau faks dianggap telah diterima pada hari perniagaan sebaik-baik sahaja ia dihantar dan tertakluk kepada nota pengesahan penerimaan; atau

(c) sekiranya melalui pos berdaftar prabayar atau pos biasa dianggap telah diterima pada hari perniagaan yang kelima setelah ia diposkan.

33.4 Sebarang perubahan kepada alamat di atas oleh mana-mana Pihak hendaklah dimaklumkan secara bertulis kepada Pihak yang satu lagi dalam masa empat belas (14) hari dari masa perubahan alamat tersebut dan tarikh penerimaan bagi

alamat yang baharu adalah tarikh kuat kuasa pemakaian alamat terpinda berkenaan.

34. UNDANG-UNDANG YANG TERPAKAI KEPADA PERJANJIAN

Perjanjian ini hendaklah tertakluk kepada dan ditafsirkan berdasarkan kepada undang-undang di Malaysia dan Kedua-dua Pihak sebulat suara bersetuju bahawa Perjanjian ini berada sepenuhnya di bawah bidang kuasa mahkamah di Malaysia.

35. PEMATUHAN KEPADA UNDANG-UNDANG

KONTRAKTOR hendaklah mematuhi apa-apa undang-undang yang terpakai dan apa-apa arahan, perintah dan kehendak yang diberi kepada **KONTRAKTOR** oleh mana-mana pihak berkuasa yang kompeten untuk berbuat sedemikian di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai itu.

36. KOS PERJANJIAN DAN DUTI SETEM

Apa-apa kos yang terlibat dalam penyediaan Perjanjian ini dan duti setem hendaklah ditanggung oleh **KONTRAKTOR**.

37. MASA

Masa bila mana disebutkan hendaklah menjadi inti pati Perjanjian ini.

38. JADUAL-JADUAL

Jadual-Jadual di dalam Perjanjian ini hendaklah dibaca secara menyeluruh dan bersama dengan Perjanjian ini.

39. KEBOLEHASINGAN (“SEVERABILITY”)

- 39.1 Sekiranya mana-mana klausa atau peruntukan atau bahagian dalam Perjanjian ini didapati tidak sah, batal atau tidak boleh dilaksanakan di bawah undang-undang semasa atau undang-undang masa depan, klausa, peruntukan atau bahagian tersebut akan dibolehasingkan sepenuhnya (“*fully severable*”).
- 39.2 Sekiranya perkara yang dinyatakan di subklause 39.1 berlaku, Perjanjian ini hendaklah ditafsirkan dan dilaksanakan seolah-olah klausa, peruntukan atau bahagian dalam Perjanjian ini yang tidak sah, batal atau tidak boleh dilaksanakan tersebut tidak pernah membentuk sebahagian daripada Perjanjian ini dan klausa, peruntukan atau bahagian yang lain akan kekal dengan sepenuh kesan dan peranannya dan tidak akan terjejas oleh klausa, peruntukan atau bahagian dalam Perjanjian ini yang didapati tidak sah, batal, tidak boleh dilaksanakan tersebut atau oleh pengasingannya daripada Perjanjian ini.
- 39.3 Sebagai ganti kepada klausa, peruntukan atau bahagian dalam Perjanjian ini yang didapati tidak sah, batal atau tidak boleh dilaksanakan tersebut, akan ditambah kepada Perjanjian ini secara automatik klausa, peruntukan atau bahagian (yang seberapa hampir yang boleh maksudnya dengan klausa, peruntukan atau bahagian dalam Perjanjian ini yang didapati tidak sah, batal atau tidak boleh dilaksanakan tersebut) dengan yang sah, tidak batal dan boleh dilaksanakan bagi merealisasikan niat Kedua-kedua Pihak kepada Perjanjian ini.

40. KEUTAMAAN (“PRECEDENCE”)

Sekiranya terdapat percanggahan di antara terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung di dalam mana-mana dokumen yang dirujuk di dalam Perjanjian ini, maka dokumen-dokumen tersebut akan diterima pakai menurut susunan keutamaan seperti berikut –

- (a) Perjanjian ini yang telah ditandatangani;
- (b) Jadual-Jadual yang dilampirkan bersama-sama Perjanjian ini; dan
- (c) Apa-apa dokumen lain yang dirujuk di dalam Perjanjian ini.

41. KESELURUHAN PERJANJIAN

Perjanjian ini merujuk kepada persetujuan sepenuhnya Kedua-dua Pihak berhubung intipati Perjanjian ini dan membatalkan serta menggantikan apa-apa persetujuan sebelum ini, dorongan atau syarat nyata atau tersirat, sama ada secara lisan atau pun bertulis.

42. IKATAN PERJANJIAN

Perjanjian ini hendaklah mengikat mana-mana ejen, wasi, pentadbir, pengganti, penerima pindah milik, pemegang serah hak dan pengganti hak milik bagi **KONTRAKTOR.**

PADA MENYAKSIKAN HAL DI ATAS, Kedua-dua Pihak yang tersebut dalam Perjanjian ini menurunkan tandatangan mereka pada tarikh yang tertulis di atas.

Untuk dan bagi pihak **KERAJAAN**)
) (.....)
KEMENTERIAN KESIHATAN)
MALAYSIA)

Di hadapan:)
Nama:)
No. K/Pengenalan:) (.....)
Jawatan:)

Untuk dan bagi pihak **KONTRAKTOR**)
)
<Nama Syarikat>)
(No. Syarikat: <No. Syarikat>)) (.....)

Nama :)
Jawatan : Pengarah)

Nama :)
Jawatan : Pengarah/ Setiausaha)
Syarikat/ Pegawai Yang Diberi Kuasa) (.....)
Oleh Lembaga Pengarah)

Di hadapan:)
Nama:)
No. K/Pengenalan:) (.....)
Jawatan:)

CONTOH OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT (OLA)

Operational Level Agreement (OLA)

1. Operasi Teknikal Pengurusan Emel

- a. Permohonan Emel Baharu - 1 - 3 hari bekerja
- b. Penyelesaian Masalah Emel - 1 - 3 hari bekerja
- c. Pengemaskinian Profil - 1 - 3 hari bekerja

2. Sokongan Peringkat Kedua Projek ICT

- a. Sangat Rumit - 14 hari bekerja
- b. Rumit - 7 hari bekerja
- c. Sederhana - 5 hari bekerja
- d. Mudah - 1 hari bekerja

3. Sokongan Teknikal - 1 - 3 hari bekerja

[Keterangan bagi setiap perincian hendaklah disediakan pemilik OLA]

LAMPIRAN 6

TEMPLATE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DAN PENALTI

Tahap Kerosakan	Penerangan	Initial Response Time (IRT)	On-Site Response Time (ORT)	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan	Problem Resolution Time (PRT) (*)	Penalti (Selepas PRT) (*)
1	Kerosakan yang berlaku kepada perkakasan, perisian, pangkalan data atau aplikasi yang menyebabkan sistem aplikasi gagal berfungsi sepenuhnya; dan/atau kegagalan modul dan	X1 minit/jam bermula dari masa aduan kerosakan dimaklumkan oleh pengguna kepada <i>Helpdesk</i> .	Y1 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT	Dikenakan setiap jam selepas ORT mengikut <i>kadar <nilaian RM></i> sejam kelewatan; atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun;	Z1 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT/IRT.	Dikenakan setiap jam selepas PRT mengikut kadar <i><nilaian RM></i> sejam kelewatan; atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun.

Tahap Kerosakan	Penerangan	<i>Initial Response Time (IRT)</i>	<i>On-Site Response Time (ORT)</i>	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan	<i>Problem Resolution Time (PRT) (*)</i>	Penalti (Selepas PRT) (*)
	<p>menyebabkan implikasi besar ke atas operasi agensi;</p> <p>dan/atau</p> <p>melibatkan gangguan ke atas semua pengguna di lokasi atau lebih dari satu lokasi.</p>			<p>Atau (jika tindakan selepas IRT);</p> <p><i>Business Continuity Services (BCS)</i> hendaklah diaktifkan selepas aduan gagal diselesaikan dalam tempoh <nilai masa> minit bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT.</p>		

Tahap Kerosakan	Penerangan	<i>Initial Response Time (IRT)</i>	<i>On-Site Response Time (ORT)</i>	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan)	<i>Problem Resolution Time (PRT) (*)</i>	Penalti (Selepas PRT) (*)
2	Sebarang kerosakan yang berlaku kepada satu atau lebih fungsi dalam sesuatu modul; dan/atau keseluruhan sesuatu modul atau lebih satu modul yang menyebabkan kemerosotan prestasi sistem aplikasi; dan/atau	X2 minit/jam bermula dari masa aduan kerosakan dimaklumkan oleh pengguna kepada <i>Helpdesk</i> .	Y2 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT	Dikenakan setiap jam selepas ORT mengikut kadar <i><nilai RM></i> sejam kelewatan. atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun; atau (jika tindakan selepas IRT); <i>Business Continuity</i>	Z2 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT/IRT.	Dikenakan setiap jam selepas PRT mengikut kadar <i><nilai RM></i> sejam kelewatan. atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun.

Tahap Kerosakan	Penerangan	<i>Initial Response Time (IRT)</i>	<i>On-Site Response Time (ORT)</i>	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan	<i>Problem Resolution Time (PRT) (*)</i>	Penalti (Selepas PRT) (*)
	serta sebarang kerosakan melibatkan pengurusan atasan atau sebahagian pengguna di lokasi akibat kegagalan ICT berfungsi.			<i>Services (BCS)</i> hendaklah diaktifkan selepas aduan gagal diselesaikan dalam tempoh < <i>nilai</i> an masa> bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT.		

Tahap Kerosakan	Penerangan	<i>Initial Response Time (IRT)</i>	<i>On-Site Response Time (ORT)</i>	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan)	<i>Problem Resolution Time (PRT) (*)</i>	Penalti (Selepas PRT) (*)
3	Sebarang kerosakan sistem aplikasi yang berlaku dan tidak mengganggu operasi atau yang melibatkan komponen daripada <i>3rd party</i> serta mempunyai penyelesaian sementara.	X3 minit/jam/hari bermula dari masa aduan kerosakan dimaklumkan oleh pengguna kepada <i>Helpdesk</i> .	Y3 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT.	Dikenakan setiap jam selepas ORT mengikut <i>kadar <nilai RM></i> sejam kelewatan. atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun atau (jika tindakan selepas IRT); Kontraktor hendaklah	Z3 jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT/IRT. atau (jika tindakan); Persetujuan bersama di antara kontraktor dengan pihak pengguna berdasarkan tarikh dijangka siap.	Dikenakan setiap jam selepas PRT mengikut kadar <i><nilai RM></i> sejam kelewatan. atau (jika perkakasan); 10% setiap jam daripada nilai kos penyelenggaraan satu unit perkakasan setahun.

Tahap Kerosakan	Penerangan	<i>Initial Response Time (IRT)</i>	<i>On-Site Response Time (ORT)</i>	Penalti (Selepas (ORT)/Tindakan	<i>Problem Resolution Time (PRT) (*)</i>	Penalti (Selepas PRT) (*)
				memberi tarikh anggaran/dijangka siap yang munasabah dan dipersetujui oleh pengguna dalam tempoh Y hari bekerja selepas permohonan diajukan.		

Keterangan dan Keperluan SLA:

1. Definisi masa tindakbalas dan penyelesaian :
 - a. *Initial Response Time* (IRT): Tempoh masa aduan diterima oleh Pusat Panggilan atau Meja Bantuan.
 - b. *On-site Response Time* (ORT): Tempoh masa pasukan teknikal hadir ke lokasi aduan.
 - c. *Problem Resolution Time* (PRT): Tempoh masa pasukan teknikal menyelesaikan aduan
2. Keperluan masa tindak balas *onsite response time* (ORT) adalah bergantung kepada keperluan kontrak. Kontrak penyenggaraan biasanya melibatkan;
 - a. Penempatan pasukan *on-site* di premis; atau
 - b. Tiada penempatan pasukan *on-site* di premis.

Oleh itu, peringkat perkhidmatan bagi tindak balas *onsite response time* (ORT) tidak perlu dimasukkan sekiranya pelan *Business Continuity Services* (BCS) di lokasi diaktifkan selepas aduan gagal diselesaikan selepas tamat tempoh IRT.

3. Penerangan setiap tahap kerosakan hendaklah dijelaskan dalam dokumen tender dan kontrak.
4. **Masa tindak balas dan penyelesaian** dan **kadar nilai penalti** atau **peratus penalti** adalah **pembolehubah** yang perlu ditentukan oleh pemilik projek mengikut tahap keperluan, kompleksiti, tahap kritikal, jangka hayat, lokasi atau lain-lain faktor yang memberi kesan kepada perkhidmatan. Ia hendaklah ditetapkan oleh pemilik projek sebelum diserahkan kepada pembekal perkhidmatan yang dilantik.

5. Penalti sebanyak $x\%$ daripada kos seunit penyenggaraan perkakasan dicadangkan untuk dikenakan bagi setiap hari kelewatan kontraktor untuk menyelesaikan penyelenggaraan pencegahan daripada tempoh masa yang ditetapkan. Pembuktian kelewatan secara bertulis perlu disediakan di atas sebarang kelewatan dan disahkan oleh agensi/fasiliti terlibat.