

Pharmacy Information System (PhIS) dan Clinic Pharmacy System (CPS)

**GARIS PANDUAN TUNTUTAN PENALTI
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DAN *SERVICE
LEVEL GUARANTEE (SLG)* BAGI SISTEM PhIS DAN
CPS DI BAWAH PERJANJIAN KONSESI
PENSWASTAAN MAKMAL UBAT DAN STOR
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

VERSI 1.0

ISI KANDUNGAN		
Bil.	Perkara	Muka Surat
1.	Objektif	1
2.	Pengenalan	1-2
3.	Garis Panduan Mekanisme Tuntutan Penalti Mengikut SLA PhIS Dan CPS	
3.1	<i>Service Level Agreement</i> (SLA)	2
3.1.1	Definasi	2-3
3.2	<i>Service Level Agreement</i> (SLA) mengikut pecahan kerja-kerja penyelenggaraan	4
3.3	Tahap kerosakan aplikasi mengikut modul – Hospital, Klinik Kesihatan, PKD, CFLN dan PFB.	5
3.4	Syarat-syarat <i>Service Level Agreement</i> (SLA)	5-6
3.5	Pengecualian Penalti bagi SLA PhIS/CPS	6-7
3.6	Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS/CPS (rujukan fasiliti sahaja)	7-17
3.6.1	Tanggungjawab PLSB	7-8
3.6.2	Tanggungjawab Fasiliti	8-10
3.6.3	Mekanisme pemantauan SLA (<i>Sistem Connect Manage</i>)	11-13
3.6.4	Mekanisme pemantauan SLA (Buku Log Isu PhIS/CPS di Fasiliti)	14
3.6.5	Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah ICT dan perkakasan rangkaian	15
3.6.6	Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS/CPS	16
3.6.7	Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA	17
3.6.8	Carta Alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA	17
3.7	Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS (rujukan Pasukan Projek PhIS/CPS KKM)	18-29
3.7.1	Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah ICT dan perkakasan rangkaian	18-24
3.7.2	Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS/CPS	25-27
3.7.3	Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA	28
3.7.4	Carta Alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA	29
4.	Garis Panduan Mekanisme Tuntutan Penalti Mengikut SLG Sistem PhIS Dan CPS Bagi Rujukan Jawatankuasa SLA dan SLG Serta Pasukan Projek PhIS dan CPS	
4.1	<i>Service Level Guarantee</i> (SLG)	30
4.1.1	Definasi	30
4.1.2	Rebat Tahap Perkhidmatan (<i>Service Level Rebate</i>)	30
4.2	Pengecualian Penalti bagi SLG PhIS.	31
4.3	Parameter tahap perkhidmatan (<i>Service Level Parameter</i>)	31
4.4	Tuntutan Penalti bagi SLG PhIS	32-34
4.4.1	Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti	32
4.4.2	Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG	33
4.4.3	Carta alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG	34

5.	Ringkasan	35
6.	Lampiran 1: <i>PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.2</i>	36-40
	Lampiran 2: <i>Field Service Report (FSR)</i>	41-42
	Lampiran 3: Laporan Bulanan SLA PhIS & CPS	43-44
	Lampiran 4: Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA PhIS & CPS	45-47

**GARIS PANDUAN TUNTUTAN PENALTI MENGIKUT *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) DAN *SERVICE LEVEL GUARANTEE* (SLG) BAGI PHARMACY INFORMATION SYSTEM (PhIS) DAN CLINIC PHARMACY SYSTEM (CPS) DI BAWAH PERJANJIAN KONSESI PENSWASTAAN MAKMAL UBAT DAN STOR
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

1. OBJEKTIF

Dokumen ini bertujuan menyediakan garis panduan dan rujukan kepada Hospital, Pejabat Kesihatan, Klinik Kesihatan, Institusi Kesihatan dan semua fasiliti di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) yang menggunakan sistem PhIS dan CPS mengenai mekanisme tuntutan penalti kepada PLSB di atas ketidakpatuhan kepada perkara yang ditetapkan dalam Appendix 21 dan 26 Dokumen Perjanjian Konsesi Penswastaaan Makmal Ubat Dan Stor KKM.

Garis panduan ini juga sebagai rujukan kepada Jawatankuasa SLA dan SLG Projek PhIS dan CPS serta Pasukan Projek PhIS dan CPS mengenai mekanisme tuntutan penalti kepada Pharmaniaga Logistics Sdn. Bhd. (PLSB) di atas ketidakpatuhan yang ditetapkan dalam Appendix 21 dan 26.

Memastikan kefahaman dan keseragaman mekanisme tuntutan penalti bagi SLA dan SLG di fasiliti yang menggunakan sistem PhIS dan CPS.

2. PENGENALAN

2.1 Perjanjian Konsesi Penswastaaan Makmal Ubat dan Stor telah ditandatangani oleh Kerajaan dan PLSB pada 16 Mac 2011. Tempoh Perjanjian adalah selama 10 tahun bermula pada 1 Disember 2009 sehingga 30 November 2019.

2.2 Di bawah perjanjian ini, PLSB dikehendaki mengkaji, merancang, mereka bentuk, membekal, menginstalasi, mengkonfigurasi, menguji dan mentauliah 12 modul *PhIS* dan 10 modul *CPS* dan memastikan sistem berfungsi dan beroperasi sepenuhnya di semua fasiliti yang melaksanakan PhIS dan CPS seperti yang dinyatakan di dalam klausa 24.

2.3 PLSB juga bertanggungjawab mereka bentuk, membekal, memasang, mengkonfigurasi, menguji, mentauliah dan menyelenggara semua perkakasan, perisian dan peralatan rangkaian yang dibekalkan ke semua fasiliti yang melaksanakan PhIS dan CPS.

2.4 PLSB perlu menyediakan perkhidmatan sokongan operasi dan penyelenggaraan sepanjang tempoh konsesi dan obligasi yang perlu dipatuhi oleh PLSB adalah seperti berikut :-

(i) Klausa 27 iaitu PLSB menjamin bahawa kebolehsediaan (*availability*) PhIS dan CPS hendaklah sebagaimana yang dinyatakan dalam *Service Level Guarantee* (SLG) seperti yang dinyatakan dalam Appendix 21.

(ii) Klausa 44.6 iaitu PLSB perlu mematuhi perjanjian tahap perkhidmatan *Helpdesk* bagi pelaksanaan PhIS atau CPS seperti yang dinyatakan dalam Appendix 25 dan penyelenggaraan seperti yang dinyatakan dalam Appendix 26.

** Nota: Pengiraan penalti ini akan berkuatkuasa pada:

- Tarikh *Final Acceptance Test* (FAT) bagi fasiliti dalam fasa *pilot*.
- Tarikh *declaration Go-live* PhIS bagi fasiliti dalam peluasan PhIS.

3. GARIS PANDUAN MEKANISME TUNTUTAN PENALTI MENGIKUT SLA PHIS DAN CPS

Garis panduan ini mengandungi perkara-perkara berikut :-

- Service Level Guarantee* (SLG)
- Service Level Agreement* (SLA)
- Mekanisme pemantauan SLA dan SLG (*Sistem Connect Manage*)
- Mekanisme pemantauan SLA dan SLG (Buku log Isu PhIS di fasiliti)
- Kaedah Tuntutan Penalty
- Proses Kerja Dan Carta Alir

Selaras dengan perjanjian konsesi, petunjuk prestasi perkhidmatan, kaedah tuntutan, kaedah pengiraan penalti, proses kerja dan carta alir yang terlibat dalam mekanisme tuntutan penalti mengikut *Service Level Agreement* (SLA) sistem PhIS dan CPS adalah diperincikan seperti berikut:

3.1 *Service Level Agreement* (SLA)

3.1.1 Definisi

SLA merupakan perjanjian di antara pembekal perkhidmatan (PLSB) dan pengguna perkhidmatan (KKM) bagi memastikan pembekal perkhidmatan menyediakan perkhidmatan berdasarkan tahap yang telah ditetapkan seperti yang ditetapkan dalam Appendix 26 Dokumen Perjanjian Konsesi.

Pembekal perkhidmatan (PLSB) dan pengguna perkhidmatan (KKM) hendaklah memahami kepentingan SLA bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang ditetapkan disampaikan dengan berkesan dan prosesnya difahami. PLSB hendaklah memastikan penanda aras SLA dipenuhi mengikut keperluan operasi KKM seperti berikut:

- Initial Response Time* (IRT)** – IRT merujuk kepada jangkamasa yang harus dipatuhi oleh pihak *Helpdesk*. Dalam tempoh ini, pihak *Helpdesk* harus mengenal pasti masalah (*First Level Troubleshooting*), merekodkan laporan ke dalam sistem *Connect Manage* beserta temujanji bagi *support team* PLSB datang ke fasiliti (berdasarkan kes - *onsite*).

Tempoh masa: 30 Minit / 1 Jam

IRT bermula daripada laporan kerosakan direkodkan oleh *Helpdesk* dalam sistem *Connect Manage* dan berakhir selepas tempoh 30 Minit/1 jam.

Jika terdapat maklumat yang tidak mencukupi, maka masa menunggu maklumat ini akan dianggap sebagai “*Exclusion Time*”.
(Sila rujuk perenggan 3.6.2)

- (ii) **Onsite Response Time (ORT)** – ORT merujuk kepada jangka masa yang perlu dipatuhi oleh *support team* PLSB. Dalam tempoh ini, *support team* PLSB dikehendaki menghadirkan diri di fasiliti sebelum atau pada masa temujanji yang dibuat.

Bagi kes yang tidak memerlukan *onsite*, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan *remote support* ke fasiliti dalam tempoh ORT. (*remote support* merupakan salah satu kaedah *troubleshooting* oleh pihak PLSB).

Tempoh masa: 4 / 6 Jam

ORT bermula selepas tamat tempoh *Initial Response Time* (IRT) dan berakhir pada waktu temujanji. Bagi kes *remote access*, ORT berakhir selepas tempoh 4/6 Jam.

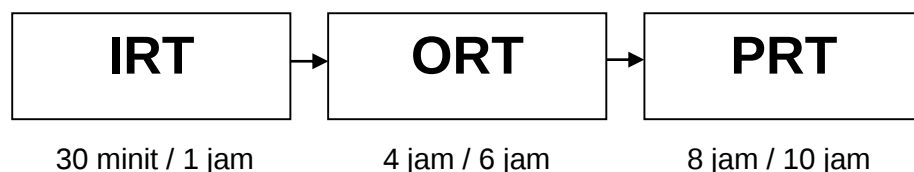
- (iii) **Problem Resolution Time (PRT)** – PRT merujuk kepada jangka masa yang perlu dipatuhi oleh *support team* PLSB. Dalam tempoh ini, Pasukan Sokongan PLSB dikehendaki menyelesaikan isu sehingga kes diselesaikan.

Bagi kes yang tidak memerlukan *onsite*, PLSB memenuhi PRT sekiranya isu dapat diselesaikan di dalam tempoh PRT.

Tempoh masa: 8 / 10 Jam

PRT bermula selepas tamat tempoh *On-Site Response Time* (ORT) dan berakhir pada tempoh kes diselesaikan.

- (iv) **Pengiraan Service Level Agreement (SLA)**



$$\underline{\text{Expected closure} = \text{IRT} + \text{ORT} + \text{PRT}}$$

Contoh:

SLA 1 : 30 minit (IRT) + 4 jam (ORT) + 8 jam (PRT) = 12.5 jam

SLA 2 : 1 jam (IRT) + 6 jam (ORT) + 10 jam (PRT) = 17 jam

SLA 3 : 1 jam (IRT) + 6 jam (ORT) + 10 jam (PRT) = 17 jam

** Situasi dengan temujanji :

$$\text{Expected closure} = \text{IRT} + \text{waktu temujanji (ORT)} + \text{PRT}$$

3.2 Service Level Agreement (SLA) mengikut pecahan kerja-kerja penyelenggaraan

Jenis Penyelenggaraan	Tahap Rosak	Kategori	IRT	ORT *selepas tamat tempoh IRT	Penalti selepas ORT	PRT *selepas tamat tempoh ORT	Penalti selepas PRT
ICT Perkakasan dan Rangkaian	1	Kerosakan berlaku kepada perkakasan server dan rangkaian hospital / klinik kesihatan yang menyebabkan sistem PhIS / CPS tidak beroperasi sepenuhnya.	30 Min	2-4 Jam	RM 300 setiap jam selepas ORT	5-8 Jam	RM 300 setiap jam selepas PRT
	2	Kerosakan berlaku kepada perkakasan server dan rangkaian hospital / klinik kesihatan yang hanya menyebabkan gangguan kepada operasi rangkaian atau sistem PhIS / CPS.	1 Jam	4-6 Jam	RM 200 setiap jam selepas ORT	6-10 Jam	RM 200 setiap jam selepas PRT
	3	Kerosakan berlaku ke atas peralatan ICT seperti <i>notebook</i> , komputer, pencetak dan pengimbas <i>barcode</i>	1 Jam	4-6 Jam	RM 100 setiap jam selepas ORT	6-10 Jam	RM 100 setiap jam selepas PRT

Jenis Penyelenggaraan	Tahap Rosak	Kategori	IRT	ORT *selepas tamat tempoh IRT	Penalti selepas ORT	PRT *selepas tamat tempoh ORT	Penalti selepas PRT
Aplikasi PhIS dan CPS	1	Kerosakan yang berlaku kepada sistem PhIS / CPS di hospital / klinik kesihatan yang telah menyebabkan sistem tidak beroperasi sepenuhnya.	30 Min	2-4 Jam	RM 300 setiap jam selepas ORT	5-8 Jam	RM 300 setiap jam selepas PRT
	2	Kerosakan kepada sistem PhIS / CPS di hospital / klinik kesihatan yang hanya menyebabkan gangguan kepada operasi rangkaian atau sistem PhIS / CPS.	1 Jam	4-6 Jam	RM 200 setiap jam selepas ORT	6-10 Jam	RM 200 setiap jam selepas PRTPhIS

3.3 Tahap kerosakan aplikasi mengikut modul – Hospital, Klinik Kesihatan, PKD, CFLN dan PFB.

Tahap Kerosakan	Modul PhIS	Modul CPS
Tahap 1	• <i>Inpatient Pharmacy</i> • <i>Outpatient Pharmacy</i> • <i>Order management/ Patient management</i> • <i>Ward Pharmacy</i> • <i>MTAC</i> • <i>Medication counseling</i> • <i>Manufacturing of Special Drug</i> • <i>Drug information & Consumer education</i>	• <i>Outpatient Pharmacy</i> • <i>Order management/ Patient management</i> • <i>MTAC</i> • <i>Medication counseling</i> • <i>Manufacturing of Special Drug</i> • <i>Drug information & Consumer education</i>
Tahap 2	• <i>Pharmacy Inventory</i> • <i>Clinical Pharmacokinetics services</i> • <i>Adverse Drug Reaction Monitoring</i> • <i>PhARM</i>	• <i>Pharmacy Inventory</i> • <i>Clinical Pharmacokinetics Services</i> • <i>Adverse Drug Reaction Monitoring</i> • <i>PhARM</i>

3.4 Syarat *Service Level Agreement* (SLA) berdasarkan kepada *Appendix 25*:

1. *Initial response time* (IRT) akan bermula daripada masa kerosakan / gangguan yang telah dikenal pasti oleh PLSB (PhIS/CPS *Helpdesk*) dan direkodkan di dalam sistem *connect manage*. PLSB akan memberikan nombor laporan sebagai rujukan pihak fasiliti.
2. Dalam tempoh masa IRT, PhIS/CPS *Helpdesk* hendaklah menghubungi hospital atau klinik kesihatan di mana masalah/isu dilaporkan untuk menetapkan temujanji dengan pengguna PhIS/CPS bagi *On-site Troubleshooting*.
3. Sekiranya masalah/isu tidak dapat diselesaikan dalam tempoh IRT, Helpdesk hendaklah menetapkan temujanji dengan pengguna PhIS/CPS bagi *On-site Troubleshooting*.
4. Sekiranya temujanji yang dipersetujui oleh fasiliti berada di luar waktu ORT (berdasarkan jadual SLA), PLSB dianggap memenuhi ORT jika *support team* PLSB hadir sebelum atau pada waktu temujanji. Tempoh PRT akan bermula daripada masa temujanji tersebut.

5. PLSB dianggap memenuhi ORT dan PRT jika ia menyediakan perkhidmatan *remote support* (aplikasi PhIS) ke lokasi dalam tempoh ORT, dan mampu menyelesaikan masalah/isu itu dalam tempoh masa PRT tanpa menghantar kakitangan ke lokasi. Manakala perkhidmatan *remote support* hendaklah mendapat persetujuan dari fasiliti jika ia melibatkan *service downtime (restart server)*, akses ke *server* (melibatkan *problem resolution*). PLSB perlu mengemukakan pembuktian tempoh masa mula dan tamat *remote support* serta masa selesai. Semakan boleh dilakukan oleh user menerusi sistem *Connect Manage*.
6. Perubahan masa maklum balas (IRT) dan masa mula ORT oleh PLSB adalah tertakluk kepada persetujuan dan pengesahan oleh pihak hospital atau klinik kesihatan. *Support team* PLSB dan fasiliti bertanggungjawab untuk membuat pengesahan kehadiran *support team* PLSB dengan mengisi borang FSR (kes yang hanya melibatkan *on-site*)
7. Isu ralat (*bug*) dalam aplikasi PhIS/CPS akan ditentukan oleh Pasukan Projek PhIS dan CPS di dalam tempoh implementasi. Penalti dikenakan selepas tempoh tersebut.

3.5 Pengecualian Penalti bagi SLA PhIS/CPS:

1. Isu yang dikenalpasti sebagai masalah yang berkaitan dengan data PhIS/CPS di fasiliti.
2. Isu yang berkaitan dengan masalah yang disebabkan oleh cara pengendalian sistem yang tidak mengikut tatacara penggunaan sistem oleh pengguna.
3. Isu yang berkaitan dengan proses kerja atau tatacara kerja fasiliti yang tidak mengikuti aliran kerja sistem PhIS/CPS.
4. Kegagalan bekalan kuasa / *Power Surge* akibat peristiwa di bawah sebab-sebab yang tidak dapat dijangka dan / atau di luar kawalan PLSB (*Force Majeure*). (Seperti perang, kekacauan awan, atau rusuhan, mogok, bencana alam, perubahan peraturan kerajaan, kemalangan dan pengendalian yang tidak betul, kerosakan luaran, kecurian, kebakaran, banjir atau kilat)
5. Aktiviti yang tidak mengikut garis panduan (penutupan, gangguan, kegagalan) ke atas perkakasan PhIS & CPS oleh mana-mana pihak selain daripada *support team*/pegawai teknikal PLSB yang diberi kuasa. (Seperti mematikan *server* tanpa memaklumkan pihak PLSB)
6. Pengubahsuaian atau pemasangan perisian yang tidak berkaitan dengan perkakasan PhIS atau CPS. (Naik taraf Internet Explorer 9 ke Internet Explorer 11, aplikasi winzip dan lain-lain)

7. Kegagalan kuasa kerana TNB (Semenanjung Malaysia) atau mana-mana pembekal kuasa lain contohnya Sarawak energy di Sarawak atau Sabah electricity di Sabah/Labuan hasil daripada rancangan / aktiviti yang tidak dirancang.
(Seperti putus bekalan kuasa, Penyelenggaraan syarikat bekalan kuasa/ pengubahsuaian bangunan dan lain-lain)
8. Kegagalan mana-mana peralatan yang tidak dibekalkan di bawah konsesi MUS seperti GITN *router, facility core switch, use existing (UE) equipment* dan lain-lain.
9. Jika terdapat keadaan di luar kawalan PLSB semasa proses penyelesaian masalah sedang dijalankan, maka tempoh masa gangguan tersebut tidak akan dikira di dalam SLA dan dipanggil sebagai *Exclusion Hour*. (Seperti gangguan bekalan kuasa semasa proses penyelesaian, tiada akses ke server kerana bilik berkunci)

3.6 Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS/CPS (Untuk rujukan fasiliti).

Berdasarkan terma dan syarat yang telah ditetapkan di dalam SLA, perkhidmatan Helpdesk dan pasukan sokongan PLSB beroperasi 24 jam 7 hari seminggu bagi memastikan sistem PhIS / CPS dapat diakses terus menerus (operasi) di fasiliti. Sehubungan dengan itu, pihak fasiliti bertanggungjawab memastikan pengguna / Pegawai Perhubungan Fasiliti siap siaga memberikan bantuan apabila dihubungi / bertugas bagi membolehkan Helpdesk dan pasukan sokongan PLSB menjalankan tugas mengikut aliran kerja untuk mengenal pasti dan penyelesaian dapat dilaksanakan di dalam dan di luar waktu pejabat.

3.6.1 Tanggungjawab PLSB:

1. Helpdesk PLSB

- i) PLSB bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan Helpdesk dan *Regional Support Center* 24 jam 7 hari seminggu bagi memastikan kesinambungan perkhidmatan farmasi. Perincian tanggungjawab PLSB adalah seperti di Dokumen Helpdesk PhIS CPS V.1.2 (sila rujuk Lampiran 1)
- ii) Memastikan semua aduan yang diterima daripada pengguna direkod ke dalam sistem Helpdesk (*Connect Manage*). Nombor laporan yang dijana melalui Sistem *Connect Manage* hendaklah dimaklumkan kepada pegawai / pegawai perhubungan fasiliti / pengguna bagi tujuan pengesahan dan rujukan.
- iii) Bertanggungjawab menyediakan laporan aduan dan tindakan penyelesaian yang lengkap bagi semua aduan pengguna.
- iv) Bertanggungjawab mengemukakan pembuktian / verifikasi (dokumen / maklumat keterangan yang berfungsi sebagai rekod rasmi) ke atas sebarang pertikaian berkenaan aduan yang dibuat oleh pengguna.

- v) Memastikan semua tindakan penyelesaian yang berstatus '*close*' telah disahkan oleh pengguna.
- vi) Memastikan aduan PhIS / CPS yang diterima dapat diselesaikan dalam tempoh (SLA) yang ditetapkan.

2. *Support Team* PLSB

- i) *Support team* PLSB bertugas mengikut giliran syif dan bersedia 24 jam 7 hari seminggu.
- ii) *Support team* PLSB yang hadir ke fasiliti akan berjumpa dengan pelapor kes/wakil atau pegawai perhubungan fasiliti bagi pengesahan waktu kehadiran ke fasiliti (*On-site response time*).
- iii) Menyiasat masalah secara *on-site/remote access* dan diagnostik untuk aplikasi PhIS & CPS dan perisian sistem.
- iv) Menyediakan pemeriksaan dan mengenalpasti masalah di lokasi dan diagnostik untuk perkakasan, infrastruktur rangkaian dan telekomunikasi.
- v) Menjalankan kemaskini *patches* dan konfigurasi aplikasi perisian secara *on-site/remote access*.
- vi) Menjalankan *house-keeping*, pemulihan dan pemasangan semula *database* secara *on-site/remote access*.
- vii) Bertanggungjawab mengemukakan Borang FSR kepada pengguna/wakil fasiliti dan memastikan Borang FSR lengkap diisi sebelum mengemukakan salinan kepada Fasiliti.

3.6.2 Tanggungjawab Fasiliti:

1. Pengguna yang melaporkan kes/Wakil.

- i) Pengguna/Wakil yang melaporkan kes bertanggungjawab sepenuhnya untuk dihubungi di dalam dan di luar waktu pejabat (**Sila Rujuk para 3.6**) bagi membolehkan *Helpdesk* dan *support team* PLSB untuk mengenal pasti dan menyelesaikan masalah yang dilaporkan berkaitan dengan sistem PhIS/CPS.
- ii) Pegawai / pengguna yang melaporkan / pegawai perhubungan fasiliti di fasiliti perlu memberikan butiran lengkap seperti di bawah :
 - Nama penuh pegawai.
 - Nombor telefon (Nombor yang mudah dihubungi).
 - e-mel.

la nya untuk dihubungi oleh *Helpdesk* dan *support team* PLSB di dalam atau di luar waktu pejabat.

iii) Maklumat yang perlu disediakan oleh pelapor:-

Aplikasi PhIS/CPS :

- ID Pengguna.
- Cara penggunaan sehingga terjadi isu
- *Screenshot* yang menunjukkan masalah.
- Butiran terperinci masalah yang dilaporkan seperti nombor PO, nombor *indent*, MRN pesakit dan sebagainya.

Hardware/Software/Network :

- PhIS/CPS *Asset Tagging* (PAT ID).
- Maklumat terperinci kerosakan bagi mengenal pasti masalah (*Troubleshooting*).
- Melampirkan gambar sebagai sokongan (sekiranya diperlukan).

iv) Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang disenaraikan seperti di atas, tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (*Exclusion Hours*) dalam pengiraan penalti SLA.

v) Mengisi maklumat kes yang telah dilaporkan ke dalam Buku Log Isu PhIS /CPS untuk tujuan rekod. Sila rujuk perenggan 3.6.4.

2. Pegawai Perhubungan Fasiliti

i) Bertanggungjawab sepenuhnya ke atas tugas seperti di bawah :

- Bertanggungjawab sepenuhnya bagi dihubungi di dalam dan di luar waktu pejabat (Rujuk para 3.6)
- Bertanggungjawab sebagai Penyelaras SLA di fasiliti masing-masing.
- Bertanggungjawab ke atas backup (*Hard Disk*) & penyimpanan.
- *Business Continuity Plan* (BCP) di fasiliti.

ii) Bersedia dihubungi di dalam dan di luar waktu pejabat (Rujuk para 3.6) untuk *Remote Access* ke *server* / sistem PhIS/CPS di fasiliti.

iii) Bertanggungjawab untuk memuat turun Laporan Bulanan SLA dan mengesahkan waktu laporan, tempoh pengecualian bersama-sama dengan sebab-sebab dan waktu penyelesaian dalam Laporan Bulanan SLA adalah tepat seperti yang dilaporkan dalam sistem *Connect Manage* / FSR secara bulanan :

- Tarikh Laporan
- Masa Laporan
- No. Laporan
- Masa IRT
- Masa ORT
- Masa PRT

- Waktu pengecualian (Exclusion Hours) dan Sebab-sebab pengecualian tersebut
- iv) Bertanggungjawab menyimpan rekod FSR dan borang-borang berkaitan bagi tujuan pengesahan atau pertikaian (jika diperlukan). Rekod yang harus disimpan adalah :
- Laporan Bulanan SLA (Lampiran 3)
 - Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA (Lampiran 4)
 - *Field service report*/FSR (Lampiran 2)
 - Laporan kes yang menjadi pertikaian (*Connect Manage*)
 - Buku Log Isu PhIS/CPS (perenggan 3.6.4)
- v) Bagi sebarang pertukaran pegawai perhubungan fasiliti di fasiliti hendaklah dimaklumkan kepada pegawai penyelaras negeri bagi tujuan pengemaskinian dalam sistem *Connect Manage* oleh *Helpdesk* PLSB.
- vi) Bagi sebarang pertikaian berkaitan maklumat aduan pada borang FSR dan sistem *Connect Manage*, pihak fasiliti hendaklah mengemukakan laporan bertulis (Borang pengesahan laporan bulanan SLA) kepada pasukan projek PhIS / CPS untuk semakan.
3. Pasukan Projek PhIS/CPS KKM.
- i) Untuk mengesahkan dan mengira pengiraan penalti pada laporan bulanan SLA
- ii) Pengurusan penalti

3.6.3 Mekanisme pemantauan SLA (Sistem *Connect Manage*)

Bagi tujuan pemantauan status kes, *change request*, *bug* dan SLA, pihak PLSB telah menyediakan Sistem *Connect Manage* (CM) bagi sistem PhIS/CPS. Sistem *Connect Manage* (CM) merupakan sistem helpdesk yang digunakan untuk merekod, memantau dan mengurus isu-isu yang dilaporkan oleh pengguna PhIS & CPS. Aplikasi ini dibina berdasarkan penanda aras ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dengan ketersediaan perkhidmatan 24 jam 7 hari seminggu. Sistem CM membantu pihak Helpdesk PLSB menyalurkan permintaan pengguna PhIS/CPS, aduan dan pertanyaan dari setiap peringkat sokongan (Tahap 1 – Tahap 3) dengan setiap kes boleh di kesan dan menyediakan status berkenaan penyelesaian dan langkah pembetulan yang diambil oleh pihak Helpdesk PLSB.

Bagi setiap kes atau permohonan yang dilaporkan, *Connect Manage* secara automatik akan menjana nombor laporan. Ia kemudiannya akan menyerahkan dan memanjangkan laporan tersebut kepada tahap sokongan masing-masing untuk siasatan lanjut dan resolusi. Aktiviti resolusi dan status laporan akan direkodkan dan ia boleh dikesan dan dilihat oleh pengguna PhIS/CPS. Semua rekod ini boleh ditukar kepada laporan bulanan untuk membantu dalam menganalisis *trend* (pengulangan kejadian / masalah), menilai tahap prestasi dan komitmen SLA.

Bagi pengguna PhIS/CPS di setiap fasiliti, ID log masuk dan kata laluan akan diwujudkan dan diberikan kepada fasiliti sebelum *Go Live declaration* oleh PLSB. Sekiranya pengguna ingin mewujudkan ID baru, bolehlah menghubungi pihak Helpdesk PLSB.

Berikut adalah senarai laporan yang terdapat dalam sistem *Connect Manage* untuk kegunaan pengguna PhIS/CPS.

- i. **Laporan Mingguan**
 - Helpdesk weekly report
 - Incident Ticket – Weekly listing report
 - Request Transition & Operation – Weekly listing report
 - Incident Ticket – SLA Weekly report
- ii. **Laporan Bulanan**
 - Helpdesk monthly report
 - Incident Ticket – Monthly listing report
 - Request Transition & Operation – Monthly listing report
 - Incident Ticket – SLA Monthly report
- iii. **AD-HOC**
 - Helpdesk Report by Category
 - Helpdesk Report by Status
 - Incident Report by Category

- Order verification – Summary report
- Order verification – Statistic report

3.6.3.1 Laporan Bulanan SLA (Lampiran 2)

Pihak PLSB akan menyediakan laporan bulanan SLA dalam sistem *Connect Manage* selewat-lewatnya 7hb setiap bulan. Pihak fasiliti perlu memuat turun laporan bulanan SLA bermula daripada 8hb setiap bulan dan membuat pengesahan berkenaan maklumat yang terdapat dalam laporan tersebut. Butiran bagi maklumat yang terdapat di laporan bulanan SLA adalah seperti berikut:

Maklumat	Butiran
Report no	Merujuk kepada No laporan. No laporan akan dijana oleh sistem.
Facility Location	Merujuk kepada fasiliti (pusat tanggungjawab/unit)
State	Merujuk kepada negeri
Work time start	Merujuk kepada waktu operasi unit di fasiliti
Work time end	Merujuk kepada waktu operasi unit di fasiliti
Category	Merujuk kepada kategori isu yang dilaporkan samaada <i>Hardware, network, software, application, Database</i>
Sub category	Merujuk kepada pecahan kategori isu yang dilaporkan.
Description	Merujuk kepada diskripsi masalah yang dilaporkan.
Resolution	Merujuk kepada kaedah penyelesaian masalah.
Root cause	Merujuk kepada punca masalah.
Status	Merujuk kepada status isu pada waktu laporan dijana.
SLA level	Merujuk kepada penanda aras Service level agreement (SLA).
SLG	Merujuk kepada Jaminan Tahap Perkhidmatan (service level guarantee).
Reported date/time	Merujuk kepada tarikh dan waktu laporan direkodkan di dalam CM.
Assign date	Merujuk kepada tarikh isu diserahkan kepada <i>support team</i> / IRT berakhir.
IRT hours	Merujuk kepada masa IRT diambil dalam jam. (IRT hours = Assign date – reported date/time).

Maklumat	Butiran
IRT Exclusion hours	Merujuk kepada waktu pengecualian IRT.
Actual IRT Hours	Merujuk kepada jumlah bersih waktu IRT . (Actual IRT = IRT hour – exclusion)
Maximum SLA IRT Hours	Merujuk kepada merujuk kepada jumlah masa IRT yang dibenarkan di dalam CA.
Assign date	Merujuk kepada tarikh isu diserahkan kepada <i>support team</i> / ORT bermula.
ORT date	Merujuk kepada ORT berakhir / PRT bermula.
Appointment Date	Merujuk kepada waktu temujanji yang di persetujui oleh pengguna.
Arrival date	Merujuk kepada tarikh dan waktu <i>support team</i> tiba di unit
ORT hours	Merujuk kepada masa ORT diambil dalam jam. (untuk kes onsite : ORT hours = arrival date – assign date) (untuk kes remote : ORT hours = ORT date – assign date)
ORT Exclusion hours	Merujuk kepada waktu pengecualian ORT.
Actual ORT Hours	Merujuk kepada jumlah bersih waktu ORT. (Actual ORT = ORT hour – ORT exclusion)
Maximum SLA ORT Hours	Merujuk kepada merujuk kepada jumlah masa ORT yang dibenarkan di dalam CA.
ORT date	Merujuk kepada ORT berakhir / PRT bermula.
Resolved	Merujuk kepada tarikh dan masa isu diselesaikan.
PRT Hour	Merujuk kepada masa PRT diambil dalam jam.
PRT Exclusion hours	Merujuk kepada waktu pengecualian PRT.
Actual PRT Hours	Merujuk kepada jumlah bersih waktu PRT (Actual PRT = PRT hour – PRT exclusion)
Maximum SLA PRT Hours	Merujuk kepada merujuk kepada jumlah masa PRT yang dibenarkan di dalam CA.
Exclusion Remark	Merujuk kepada sebab sebab pengecualian.

3.6.4 Mekanisme pemantauan SLA (Buku Log isu PhIS/CPS di fasiliti)

Bagi tujuan pemantauan kes di fasiliti PhIS/CPS, pengguna boleh mewujudkan satu buku log yang diisi dengan maklumat setiap permasalahan berkaitan dengan sistem PhIS/CPS. Ia bertujuan agar selain Laporan yang dimuat turun dalam sistem *Connect manage*, pengguna mempunyai sumber lain untuk membandingkan Maklumat setiap kes PhIS/CPS.

Jumlah buku log di fasiliti adalah tertakluk kepada fasiliti itu sendiri. Sama ada 1 buku log untuk 1 fasiliti atau 1 buku log untuk setiap lokasi di dalam fasiliti.

Format bagi buku log isu PhIS/CPS di fasiliti adalah seperti berikut:

Maklumat	Butiran
Report Number	Merujuk kepada nombor laporan yang diberikan oleh Helpdesk sewaktu laporan dibuat.
Reported Date & Time	Merujuk kepada tarikh dan waktu laporan yang dibuat oleh pegawai atau pengguna yang melaporkan kes.
Appointment Date & Time	Merujuk kepada tarikh dan waktu temujanji (bagi kes <i>onsite</i>) yang telah dipersetujui oleh pegawai atau pengguna yang melaporkan kes.
Reporter Name	Merujuk kepada nama pegawai atau pengguna yang membuat laporan kepada Helpdesk.
Issue	Merujuk kepada isu atau masalah yang dilaporkan oleh pegawai atau pengguna kepada Helpdesk.
FSR Number	Merujuk kepada nombor FSR (<i>Field Service Report</i>) yang telah dilengkapi oleh <i>Support Team</i> PLSB yang hadir di fasiliti.
Engineer Name, Signature and Stamp	Merujuk kepada nama, tandatangan serta cop <i>Support Team</i> PLSB yang hadir ke fasiliti.

3.6.5 Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah ICT dan perkakasan rangkaian.

Bil	Perkhidmatan	Petunjuk Prestasi Perkhidmatan	Kaedah tuntutan dan pengiraan penalti
1.	Peralatan ICT dan Peralatan Rangkaian (<i>Networking</i>)	A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam. <u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam FSR <i>form</i> yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam FSR <i>form</i> yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “<i>Resolution Log - Date</i>” dalam sistem <i>Connect Manage</i> sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	1. Kiraan penalti bagi SLA akan dilakukan oleh Pasukan projek PHIS/CPS,KKM 2. Pihak fasiliti perlu mengesahkan • Masa laporan • No. Laporan • Masa IRT • Masa ORT • Masa PRT • Waktu pengecualian (<i>Exclusion hour</i>) dan sebab-sebabnya. *Fasiliti wajib memastikan maklumat maklumat di atas adalah sama seperti dalam laporan bulanan PHIS/CPS. 3. Laporan bulanan untuk SLA boleh dimuat turun daripada sistem <i>Connect Manage</i> bermula 7 hari bulan setiap Bulan. 4. Mengisi borang mengesahkan Laporan Bulanan SLA.

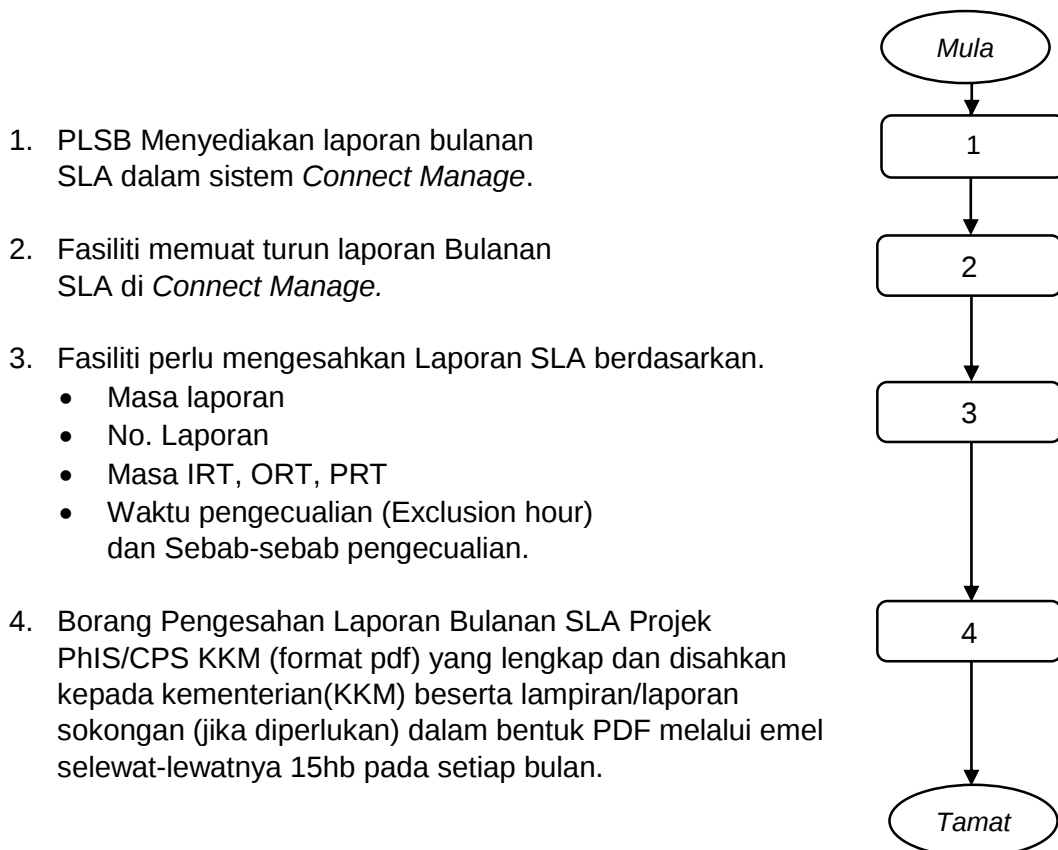
3.6.6 Perkhidmatan, petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS/CPS.

Bil	Perkhidmatan	Petunjuk Prestasi Perkhidmatan	Kaedah tuntutan dan pengiraan penalti
1.	Aplikasi sistem PhIS dan CPS	A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam. <u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan <i>remote support</i> ke fasiliti dalam tempoh ORT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Pengesahan PRT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi PRT sekiranya isu dapat diselesaikan di dalam tempoh PRT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	1. Kiraan penalti bagi SLA akan dilakukan oleh Pasukan projek PhIS/CPS, KKM. 2. Pihak fasiliti perlu mengesahkan • Masa laporan • No. Laporan • Masa IRT • Masa ORT • Masa PRT • Waktu pengecualian (<i>Exclusion hour</i>) dan sebab-sebabnya. *Fasiliti wajib memastikan maklumat di atas adalah sama seperti dalam laporan bulanan PhIS/CPS. 3. Laporan bulanan untuk SLA boleh dimuat turun daripada sistem <i>Connect Manage</i> bermula 7 hari bulan setiap Bulan. 4. Mengisi Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA.

3.6.7 Proses Kerja Pengesahan tuntutan penalti SLA

Bill	Proses kerja	Pihak yang Bertanggungjawab
1.	Menyediakan laporan bulanan SLA dalam sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 7hb setiap bulan.	PLSB
2.	Memuat turun laporan bulanan SLA bermula daripada 8hb setiap bulan melalui <i>Connect Manage</i> .	Fasiliti
3.	Menganalisa dan mengesahkan laporan bulanan sistem PhIS/CPS untuk setiap lokasi. i. Maklumat laporan bulanan yang boleh dimuat turun melalui sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3. ii. Lampiran <i>Field Service Report</i> (FSR) bagi kes <i>Onsite</i> di Lampiran 2. iii. Buku Log Isu PhIS/CPS di fasiliti.	Fasiliti
4.	Menghantar Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) yang lengkap dan disahkan kepada kementerian (KKM) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF melalui emel selewat-lewatnya 15hb pada setiap bulan ke phis.sla@moh.gov.my	Fasiliti

3.6.8 Carta Alir proses Kerja Pengesahan tuntutan penalti SLA



3.7 Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS/CPS (Untuk rujukan Jawatankuasa SLA dan SLG serta Pasukan Projek PhIS/CPS KKM)

Pasukan Projek PhIS CPS KKM bertanggungjawab untuk menerima dan menyemak laporan pertikaian yang dikemukakan oleh fasiliti. PLSB hendaklah mengemukakan dokumen sokongan yang mengandungi pembuktian aduan yang lengkap kepada pasukan projek untuk semakan. Keputusan pertikaian akan dikemukakan kepada Bahagian Perolehan Dan Penswastaan.

3.7.1 Perkhidmatan, petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah ICT dan perkakasan rangkaian.

Bil	Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Prestasi	Kaedah tuntutan dan Pengiraan Penalti												
1.	Peralatan ICT dan Peralatan Rangkaian (Networking)	A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam B. Tempoh jangkaan kes ditutup: IRT + ORT + PRT <u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “Arrival Time” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “Arrival Time” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “Time Resolved” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “Resolution Log - Date” dalam sistem Connect Manage sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2. Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (Exclusion Hours) dalam pengiraan penalti SLA.		Kaedah tuntutan penalti adalah dikenakan melalui pembayaran secara draf cek/bank. Kaedah pengiraan penalti: <u>Contoh Kes 1: SLA 1</u> IRT – Pengguna menghubungi Helpdesk pada 21/12/2015 dan Helpdesk merekodkan laporan di dalam sistem Connect Manage pada pukul 10.00 am. <table><tr><td>IRT Bermula</td><td>IRT Berakhir</td><td>Tempoh IRT</td></tr><tr><td>21/12/2015 10:00 AM</td><td>21/12/2015 10:30 AM</td><td>30 minit</td></tr></table> Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 21/12/2015 2:30PM. ORT– Jika temujanji yang diberikan adalah di dalam waktu ORT iaitu 4 jam mengikut CA. Pihak teknikal perlu hadir di dalam tempoh ORT bagi memenuhi ORT time. <table><tr><td>ORT Bermula</td><td>ORT Berakhir</td><td>Tempoh ORT</td></tr><tr><td>21/12/2015 10:30 AM</td><td>21/12/2015 2:30 PM</td><td>4 jam</td></tr></table> Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan penalti ORT kerana pihak teknikal hadir di fasiliti pada 21/12/2015 2:00 PM.	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	21/12/2015 10:00 AM	21/12/2015 10:30 AM	30 minit	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	21/12/2015 10:30 AM	21/12/2015 2:30 PM	4 jam
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT														
21/12/2015 10:00 AM	21/12/2015 10:30 AM	30 minit														
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT														
21/12/2015 10:30 AM	21/12/2015 2:30 PM	4 jam														

	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “<i>Resolution Log - Date</i>” dalam sistem <i>Connect Manage</i> sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<table><tr><td>ORT Berakhir</td><td>Teknikal Arrival Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>21/12/2015 2:30 PM</td><td>21/12/2015 2:00 PM</td><td>0</td></tr></table> PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji. <table><tr><td>PRT Bermula</td><td>PRT Berakhir</td><td>Tempoh PRT</td></tr><tr><td>21/12/2015 2:30 PM</td><td>21/12/2015 10.30 PM</td><td>8 jam</td></tr></table> <table><tr><td>PRT Berakhir</td><td>Resolve Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>21/12/2015 10:30 PM</td><td>21/12/2015 9:30 PM</td><td>0</td></tr></table> <u>Contoh Kes 2: SLA 2 & 3</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 13/12/2015 dan <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan di dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 9.00 am. <table><tr><td>IRT Bermula</td><td>IRT Berakhir</td><td>Tempoh IRT</td></tr><tr><td>13/12/2015 9:00 AM</td><td>13/12/2015 10:00 AM</td><td>1 jam</td></tr></table> Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 13/12/2015 4:00PM. ORT– Jika temujanji yang diberikan adalah di dalam waktu ORT iaitu 6 jam mengikut CA. Pihak teknikal perlu hadir dalam tempoh ORT bagi memenuhi ORT time. <table><tr><td>ORT Bermula</td><td>ORT Berakhir</td><td>Tempoh ORT</td></tr><tr><td>13/12/2015 10:00 AM</td><td>13/12/2015 4:00 PM</td><td>6 jam</td></tr></table> Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan penalti ORT kerana pihak teknikal hadir di fasiliti pada 13/12/2015 3:00 PM.	ORT Berakhir	Teknikal Arrival Time	Tempoh Penalti	21/12/2015 2:30 PM	21/12/2015 2:00 PM	0	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	21/12/2015 2:30 PM	21/12/2015 10.30 PM	8 jam	PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti	21/12/2015 10:30 PM	21/12/2015 9:30 PM	0	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	13/12/2015 9:00 AM	13/12/2015 10:00 AM	1 jam	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	13/12/2015 10:00 AM	13/12/2015 4:00 PM	6 jam
ORT Berakhir	Teknikal Arrival Time	Tempoh Penalti																														
21/12/2015 2:30 PM	21/12/2015 2:00 PM	0																														
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																														
21/12/2015 2:30 PM	21/12/2015 10.30 PM	8 jam																														
PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti																														
21/12/2015 10:30 PM	21/12/2015 9:30 PM	0																														
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																														
13/12/2015 9:00 AM	13/12/2015 10:00 AM	1 jam																														
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																														
13/12/2015 10:00 AM	13/12/2015 4:00 PM	6 jam																														

Catatan:

Pengesahan ORT –

Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “*Arrival Time*” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “*Arrival Time*” dalam laporan bulanan.

Pengesahan PRT –

Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “*Time Resolved*” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “*Resolution Log - Date*” dalam sistem *Connect Manage* sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir.

Waktu Pengecualian –

Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2. Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (*Exclusion Hours*) dalam pengiraan penalti SLA.

ORT Berakhir	Teknikal Arrival Time	Tempoh Penalti
13/12/2015 4:00 PM	13/12/2015 3:00 PM	0

PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji.

PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT
13/12/2015 4:00 PM	14/12/2015 2:00 AM	10 jam

PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti
14/12/2015 2:00 AM	13/12/2015 11:30 PM	0

Contoh Kes 3: SLA 1 (Exclusion Hour)

IRT – Pengguna menghubungi *Helpdesk* pada 1/1/2016 dan *Helpdesk* merekodkan laporan di dalam sistem *Connect Manage* pada pukul 9.00 pm.

IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT
1/1/2016 9:00 PM	1/1/2016 9:30 PM	30 Minit

Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 2/1/2016 Jam 9:00 am kerana bilik server hanya boleh di akses oleh pegawai I.T. pada waktu tersebut.

ORT

ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT
1/1/2016 9.30 PM	2/1/2016 9:00 AM	11.5 jam

Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak boleh dikenakan penalti ORT kerana bilik server hanya boleh di akses pada 2/1/2016 9.00 AM. Maka lebihan waktu ORT (11.5 jam – 4 jam = 7.5 jam) merupakan waktu pengecualian SLA.

	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Departed Time</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “<i>Resolved Time</i>” dalam sistem <i>Connect Manage</i> sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<table><tr><td>ORT Berakhir</td><td>Teknikal Arrival Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>2/1/2016 9:00 AM</td><td>2/1/2016 7.30 AM</td><td>0</td></tr></table> PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji. <table><tr><td>PRT Bermula</td><td>PRT Berakhir</td><td>Tempoh PRT</td></tr><tr><td>2/1/2016 9:00 AM</td><td>2/1/2016 5.00 PM</td><td>8 jam</td></tr></table> <table><tr><td>PRT Berakhir</td><td>Resolve Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>2/1/2016 5:00 PM</td><td>2/1/2016 12:00 PM</td><td>0</td></tr></table> <u>Contoh kes 4 (<i>burst</i> ORT meet PRT): SLA 2</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 11/10/2015. <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 04:00 PM. <table><tr><td>IRT Bermula</td><td>IRT Berakhir</td><td>Tempoh IRT</td></tr><tr><td>11/10/2015 04:00 PM</td><td>11/10/2015 05:00 PM</td><td>1 jam</td></tr></table> Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 11/10/2015 11:00 PM ORT– Jika temujanji yang diberikan adalah di dalam waktu ORT iaitu 6 jam mengikut CA. Pihak teknikal perlu hadir di dalam tempoh ORT bagi memenuhi ORT time. <table><tr><td>ORT Bermula</td><td>ORT Berakhir</td><td>Tempoh ORT</td></tr><tr><td>11/10/2015 05:00 PM</td><td>11/10/2015 11:00 PM</td><td>6 jam</td></tr></table> Bagi contoh ini pihak teknikal telah hadir di luar waktu ORT iaitu pada 12/10/2015	ORT Berakhir	Teknikal Arrival Time	Tempoh Penalti	2/1/2016 9:00 AM	2/1/2016 7.30 AM	0	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	2/1/2016 9:00 AM	2/1/2016 5.00 PM	8 jam	PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti	2/1/2016 5:00 PM	2/1/2016 12:00 PM	0	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	11/10/2015 04:00 PM	11/10/2015 05:00 PM	1 jam	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	11/10/2015 05:00 PM	11/10/2015 11:00 PM	6 jam
ORT Berakhir	Teknikal Arrival Time	Tempoh Penalti																														
2/1/2016 9:00 AM	2/1/2016 7.30 AM	0																														
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																														
2/1/2016 9:00 AM	2/1/2016 5.00 PM	8 jam																														
PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti																														
2/1/2016 5:00 PM	2/1/2016 12:00 PM	0																														
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																														
11/10/2015 04:00 PM	11/10/2015 05:00 PM	1 jam																														
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																														
11/10/2015 05:00 PM	11/10/2015 11:00 PM	6 jam																														

		12:00 AM. Penalti SLA 2 adalah RM200.00 setiap jam. Jadi tempoh penalti bagi kes ini adalah seperti berikut: <table border="1"> <tr> <th>ORT Berakhir</th><th>Teknikal <i>Arrival Time</i></th><th>Tempoh Penalti</th></tr> <tr> <td>11/10/2015 11:00 PM</td><td>12/10/2015 12:00 AM</td><td>1 jam</td></tr> </table> Formula pengiraan penalti bagi ORT adalah seperti berikut Tempoh Penalti (Jam) = <i>Arrival Time</i> Teknikal – ORT berakhir Tempoh Penalti (Jam) = 1jam Maka jumlah penalti bagi ORT adalah 1jam x RM200 = RM 200.00 PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT. <table border="1"> <tr> <th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr> <tr> <td>11/10/2015 11:00 PM</td><td>12/10/2015 9:00 AM</td><td>10 jam</td></tr> </table> Bagi contoh di atas pihak PLSB tidak dikenakan penalti PRT kerana kes diselesaikan oleh pihak teknikal pada 12/10/2015 6:30 AM. <table border="1"> <tr> <th>PRT Berakhir</th><th><i>Resolve Time</i></th><th>Tempoh Penalti</th></tr> <tr> <td>12/10/2015 9:00 AM</td><td>12/10/2015 6:30 AM</td><td>0</td></tr> </table> Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah seperti berikut; Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT = RM 200 + 0 = RM 200.00 Jumlah Penalti = RM 200.00	ORT Berakhir	Teknikal <i>Arrival Time</i>	Tempoh Penalti	11/10/2015 11:00 PM	12/10/2015 12:00 AM	1 jam	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	11/10/2015 11:00 PM	12/10/2015 9:00 AM	10 jam	PRT Berakhir	<i>Resolve Time</i>	Tempoh Penalti	12/10/2015 9:00 AM	12/10/2015 6:30 AM	0
ORT Berakhir	Teknikal <i>Arrival Time</i>	Tempoh Penalti																		
11/10/2015 11:00 PM	12/10/2015 12:00 AM	1 jam																		
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																		
11/10/2015 11:00 PM	12/10/2015 9:00 AM	10 jam																		
PRT Berakhir	<i>Resolve Time</i>	Tempoh Penalti																		
12/10/2015 9:00 AM	12/10/2015 6:30 AM	0																		

	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “<i>Resolution Log - Date</i>” dalam sistem <i>Connect Manage</i> sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<u>Contoh kes 5 (meet ORT dan burst PRT): SLA 1</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 20/10/2015. <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan di dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 11:00 AM <table><tr><th>IRT Bermula</th><th>IRT Berakhir</th><th>Tempoh IRT</th></tr><tr><td>20/10/2015 11:00 AM</td><td>20/10/2015 11:30 AM</td><td>30 minit</td></tr></table> Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 20/10/2015 3:30 PM. ORT– Jika temujanji yang diberikan adalah dalam waktu ORT iaitu 4 jam mengikut CA. Pihak teknikal perlu hadir di dalam tempoh ORT bagi memenuhi ORT <i>time</i>. <table><tr><th>ORT Bermula</th><th>ORT Berakhir</th><th>Tempoh ORT</th></tr><tr><td>20/10/2015 11:30 AM</td><td>20/10/2015 3:30 PM</td><td>4 jam</td></tr></table> Bagi contoh ini pihak teknikal telah hadir di dalam waktu ORT iaitu pada 20/10/2015 2:00 PM. <table><tr><th>ORT Berakhir</th><th>Teknikal <i>Arrival Time</i></th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>20/10/2015 3:30 PM</td><td>20/10/2015 2:00 PM</td><td>0 jam</td></tr></table> PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT. <table><tr><th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr><tr><td>20/10/2015 3:30 PM</td><td>21/10/2015 11:30 PM</td><td>8 jam</td></tr></table> Bagi contoh ini pihak teknikal hanya dapat menyelesaikan isu pada 22/10/2015 1:00 AM. Pihak PLSB dikenakan penalti kerana kes diselesaikan di luar masa PRT di mana penalti SLA 1 adalah RM300 setiap jam.	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	20/10/2015 11:00 AM	20/10/2015 11:30 AM	30 minit	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	20/10/2015 11:30 AM	20/10/2015 3:30 PM	4 jam	ORT Berakhir	Teknikal <i>Arrival Time</i>	Tempoh Penalti	20/10/2015 3:30 PM	20/10/2015 2:00 PM	0 jam	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	20/10/2015 3:30 PM	21/10/2015 11:30 PM	8 jam
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																								
20/10/2015 11:00 AM	20/10/2015 11:30 AM	30 minit																								
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																								
20/10/2015 11:30 AM	20/10/2015 3:30 PM	4 jam																								
ORT Berakhir	Teknikal <i>Arrival Time</i>	Tempoh Penalti																								
20/10/2015 3:30 PM	20/10/2015 2:00 PM	0 jam																								
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																								
20/10/2015 3:30 PM	21/10/2015 11:30 PM	8 jam																								

	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan. Pengesahan PRT – Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam FSR form yang diberikan oleh pegawai teknikal dan membandingkan “<i>Resolution Log - Date</i>” dalam sistem <i>Connect Manage</i> sama ada sebelum atau pada masa PRT berakhir. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<table><tr><th>PRT Berakhir</th><th>Resolve Time</th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>21/10/2015 11:30 PM</td><td>22/10/2015 1:00 AM</td><td>1.5 jam</td></tr></table> Formula pengiraan penalti bagi PRT adalah seperti berikut Tempoh Penalti (Jam) = <i>Departed Time</i> Teknikal – PRT berakhir Tempoh Penalti (Jam) = 1.5 jam Maka jumlah penalti bagi ORT adalah 1.5 jam x RM300 = RM450. Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah seperti berikut; Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT = RM 0 + RM450 = RM450 Jumlah Penalti = RM450.00	PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti	21/10/2015 11:30 PM	22/10/2015 1:00 AM	1.5 jam
PRT Berakhir	Resolve Time	Tempoh Penalti						
21/10/2015 11:30 PM	22/10/2015 1:00 AM	1.5 jam						

3.7.2 Perkhidmatan, petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS dan CPS

Bil	Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Prestasi	Kaedah tuntutan dan Pengiraan Penalti																								
1	Aplikasi Sistem PhIS/CPS	A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam B. Tempoh jangkaan kes ditutup: IRT + ORT + PRT <u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan <i>remote support</i> ke fasiliti di dalam tempoh ORT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Pengesahan PRT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi PRT sekiranya isu dapat diselesaikan di dalam tempoh PRT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.		Kaedah tuntutan penalti adalah dikenakan melalui pembayaran secara draf cek/bank. Kaedah pengiraan penalti: <u>Contoh Kes 1: SLA 1</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 03/08/2015. <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 9.30 AM <table><tr><td>IRT Bermula</td><td>IRT Berakhir</td><td>Tempoh IRT</td></tr><tr><td>03/08/2015 09:30 AM</td><td>03/08/2015 10:00 AM</td><td>30 minit</td></tr></table> ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir. <table><tr><td>ORT Bermula</td><td>ORT Berakhir</td><td>Tempoh ORT</td></tr><tr><td>03/08/2015 10:00 AM</td><td>03/08/2015 2:00 PM</td><td>4 jam</td></tr></table> Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan sebarang penalti ORT kerana ORT selesai di dalam waktu ORT. Tempoh ORT berakhir apabila pasukan Aplikasi selesai melakukan simulasi dan menentukan kategori isu yang dilaporkan. PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT. <table><tr><td>PRT Bermula</td><td>PRT Berakhir</td><td>Tempoh PRT</td></tr><tr><td>03/08/2015 2:00 PM</td><td>03/08/2015 10:00 PM</td><td>8 jam</td></tr></table> Tiada penalti dikenakan kepada contoh di atas kerana isu dapat diselesaikan secara <i>remote</i> oleh pasukan aplikasi pada 03/08/2015 4.30 PM. <table><tr><td>PRT Berakhir</td><td>Isu selesai</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>03/08/2015 10.00 PM</td><td>03/08/2015 4.30 PM</td><td>0</td></tr></table>	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	03/08/2015 09:30 AM	03/08/2015 10:00 AM	30 minit	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	03/08/2015 10:00 AM	03/08/2015 2:00 PM	4 jam	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	03/08/2015 2:00 PM	03/08/2015 10:00 PM	8 jam	PRT Berakhir	Isu selesai	Tempoh Penalti	03/08/2015 10.00 PM	03/08/2015 4.30 PM	0
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																										
03/08/2015 09:30 AM	03/08/2015 10:00 AM	30 minit																										
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																										
03/08/2015 10:00 AM	03/08/2015 2:00 PM	4 jam																										
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																										
03/08/2015 2:00 PM	03/08/2015 10:00 PM	8 jam																										
PRT Berakhir	Isu selesai	Tempoh Penalti																										
03/08/2015 10.00 PM	03/08/2015 4.30 PM	0																										

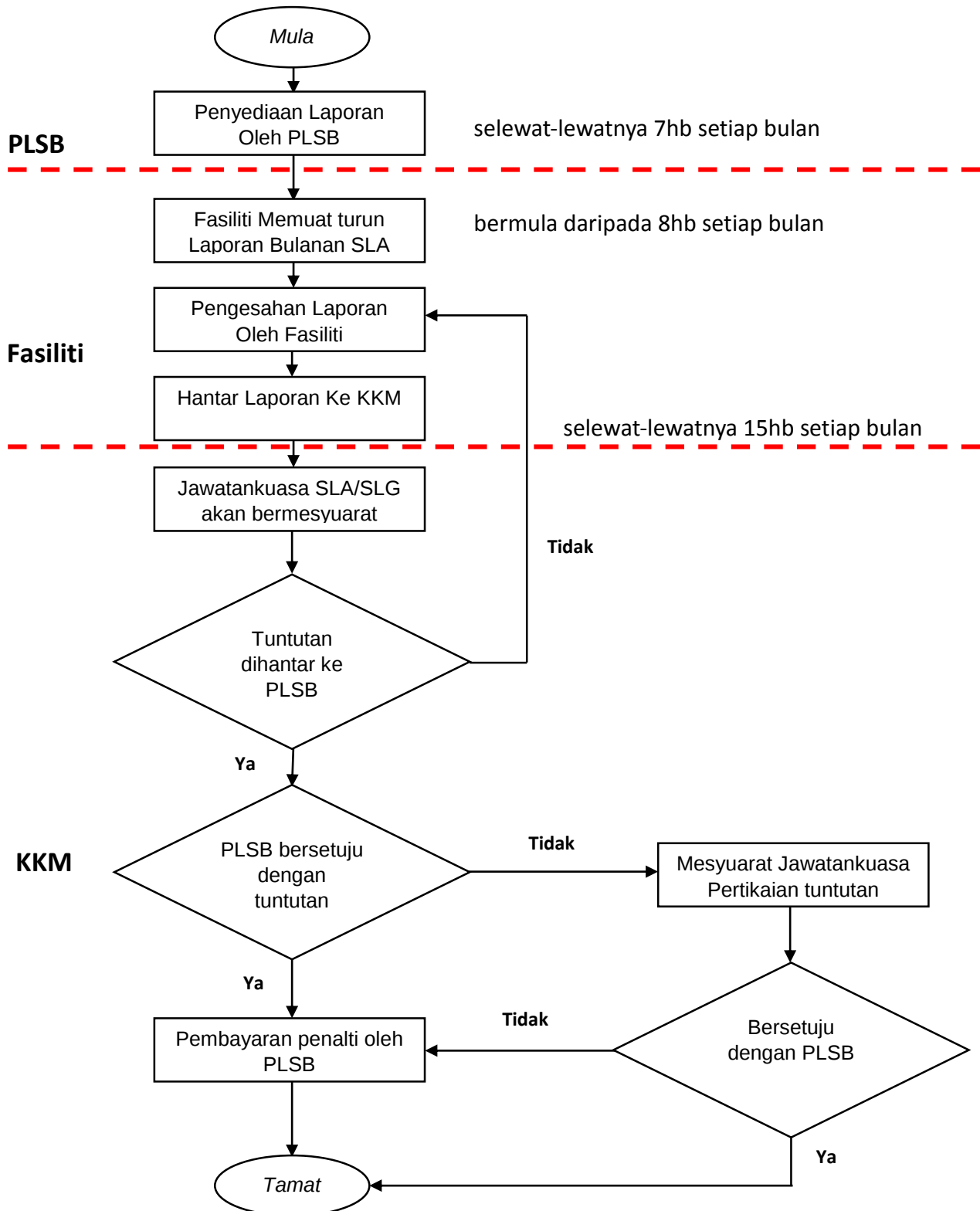
	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan <i>remote support</i> ke fasiliti di dalam tempoh ORT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Pengesahan PRT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi PRT sekiranya isu dapat diselesaikan di dalam tempoh PRT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<u>Contoh Kes 2 (<i>Exclusion Hours</i>): SLA 2</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 15/12/2015. <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan di dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 3.30 PM. <table><tr><th>IRT Bermula</th><th>IRT Berakhir</th><th>Tempoh IRT</th></tr><tr><td>15/12/2015 3:30 PM</td><td>15/12/2015 4:30 PM</td><td>1 jam</td></tr></table> ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir. <i>Screenshot</i> hanya diberikan oleh pengguna pada 16/12/2015 9.30 AM. Oleh kerana <i>Helpdesk</i> menunggu maklumat tambahan (<i>screenshot</i>) daripada pengguna, maka waktu menunggu dikira “<i>Exclusion Hours</i>”. <table><tr><th>Exclusion Bermula</th><th>Exclusion Berakhir</th><th>Tempoh Exclusion</th></tr><tr><td>15/12/2015 4:30 PM</td><td>16/12/2015 9.30 AM</td><td>17 jam</td></tr></table> Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak boleh dikenakan penalti ORT kerana maklumat <i>Screenshot</i> hanya diberikan oleh pengguna pada 16/12/2015 9.30 AM. <table><tr><th>ORT Bermula</th><th>ORT Berakhir</th><th>Tempoh ORT</th></tr><tr><td>16/12/2015 9:30 AM</td><td>16/12/2015 3.30 PM</td><td>6 jam</td></tr></table> PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT. <table><tr><th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr><tr><td>16/12/2015 3.30 PM</td><td>17/12/2015 1.30 AM</td><td>10 jam</td></tr></table> Tiada penalti dikenakan kepada contoh di atas kerana isu dapat diselesaikan secara <i>remote</i> oleh pasukan aplikasi pada 16/12/2015 7.30 PM. <table><tr><th>PRT Berakhir</th><th>Isu selesai</th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>17/12/2015 1.30 AM</td><td>16/12/2015 7.30 PM</td><td>0</td></tr></table>	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	15/12/2015 3:30 PM	15/12/2015 4:30 PM	1 jam	Exclusion Bermula	Exclusion Berakhir	Tempoh Exclusion	15/12/2015 4:30 PM	16/12/2015 9.30 AM	17 jam	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	16/12/2015 9:30 AM	16/12/2015 3.30 PM	6 jam	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	16/12/2015 3.30 PM	17/12/2015 1.30 AM	10 jam	PRT Berakhir	Isu selesai	Tempoh Penalti	17/12/2015 1.30 AM	16/12/2015 7.30 PM	0
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																														
15/12/2015 3:30 PM	15/12/2015 4:30 PM	1 jam																														
Exclusion Bermula	Exclusion Berakhir	Tempoh Exclusion																														
15/12/2015 4:30 PM	16/12/2015 9.30 AM	17 jam																														
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																														
16/12/2015 9:30 AM	16/12/2015 3.30 PM	6 jam																														
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																														
16/12/2015 3.30 PM	17/12/2015 1.30 AM	10 jam																														
PRT Berakhir	Isu selesai	Tempoh Penalti																														
17/12/2015 1.30 AM	16/12/2015 7.30 PM	0																														

	<u>Catatan:</u> Pengesahan ORT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan <i>remote support</i> ke fasiliti dalam tempoh ORT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Pengesahan PRT – Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi PRT sekiranya isu dapat diselesaikan di dalam tempoh PRT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>. Waktu Pengecualian – Jika pihak fasiliti tidak dapat memberikan maklum balas yang tersenarai di perenggan 3.6.2, Maka tempoh menunggu maklum balas tersebut akan dikira sebagai waktu pengecualian (<i>Exclusion Hours</i>) dalam pengiraan penalti SLA.	<u>Contoh Kes 3: Burst PRT SLA 2</u> IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 11/11/2015. <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 8.30 AM <table border="1"> <tr> <th>IRT Bermula</th><th>IRT Berakhir</th><th>Tempoh IRT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015 8:30 AM</td><td>11/11/2015 9:30 AM</td><td>1 jam</td></tr> </table> ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir. <table border="1"> <tr> <th>ORT Bermula</th><th>ORT Berakhir</th><th>Tempoh ORT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015 9:30 AM</td><td>11/11/2015 3:30 PM</td><td>6 jam</td></tr> </table> Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan sebarang penalti ORT kerana ORT selesai di dalam waktu ORT. Tempoh ORT berakhir apabila pasukan Aplikasi selesai melakukan simulasi dan menentukan kategori isu yang dilaporkan. PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT. <table border="1"> <tr> <th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015 3:30 PM</td><td>12/11/2015 1.30 AM</td><td>10 jam</td></tr> </table> <table border="1"> <tr> <th>PRT Berakhir</th><th>Resolve time</th><th>Tempoh Penalti</th></tr> <tr> <td>12/11/2015 1.30 AM</td><td>12/11/2015 2.00 AM</td><td>0.5 jam</td></tr> </table> Formula pengiraan penalti bagi PRT adalah seperti berikut Tempoh Penalti (Jam) = Resolved Time – PRT berakhir Tempoh Penalti (Jam) = 0.5 jam Maka jumlah penalti bagi PRT adalah 0.5 jam x RM 200 = RM 100. Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah: Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT = 0 + RM 100 Jumlah Penalti = RM 100	IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT	11/11/2015 8:30 AM	11/11/2015 9:30 AM	1 jam	ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT	11/11/2015 9:30 AM	11/11/2015 3:30 PM	6 jam	PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT	11/11/2015 3:30 PM	12/11/2015 1.30 AM	10 jam	PRT Berakhir	Resolve time	Tempoh Penalti	12/11/2015 1.30 AM	12/11/2015 2.00 AM	0.5 jam
IRT Bermula	IRT Berakhir	Tempoh IRT																								
11/11/2015 8:30 AM	11/11/2015 9:30 AM	1 jam																								
ORT Bermula	ORT Berakhir	Tempoh ORT																								
11/11/2015 9:30 AM	11/11/2015 3:30 PM	6 jam																								
PRT Bermula	PRT Berakhir	Tempoh PRT																								
11/11/2015 3:30 PM	12/11/2015 1.30 AM	10 jam																								
PRT Berakhir	Resolve time	Tempoh Penalti																								
12/11/2015 1.30 AM	12/11/2015 2.00 AM	0.5 jam																								

3.7.3 Proses Kerja Pengesahan tuntutan penalti SLA.

Bil	Proses kerja	Pihak yang Bertanggungjawab
1.	Menyediakan laporan bulanan SLA dalam sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 7hb setiap bulan.	PLSB
2.	Memuat turun laporan bulanan SLA bermula daripada 8hb setiap bulan melalui <i>Connect Manage</i> .	Fasiliti
3.	Menganalisa dan mengesahkan laporan bulanan sistem PhIS/CPS untuk setiap lokasi : i. Maklumat laporan bulanan dimuat turun daripada sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3. ii. Lampiran <i>Field Service Report (FSR)</i> bagi kes <i>Onsite</i> seperti di Lampiran 2. iii. Buku Log Isu PhIS/CPS di fasiliti	Fasiliti
4.	Menghantar Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) yang lengkap dan disahkan kepada kementerian (KKM) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF melalui emel selewat-lewatnya 15hb pada setiap bulan ke phis.sla@moh.gov.my	Fasiliti
5.	Bermesyuarat bagi membincangkan Laporan SLA yang telah disahkan oleh Fasiliti dan menentukan sama ada bersetuju atau tidak dengan Laporan tersebut.	Jawatankuasa SLA dan SLG
6.	Menghantar tuntutan Penalti ke PLSB.	Jawatankuasa SLA dan SLG
7.	Membincangkan pertikaian sekiranya tuntutan penalti yang dihantar kepada pihak PLSB, tidak disetujui oleh pihak PLSB.	Jawatankuasa Pertikaian (KKM), Jawatankuasa SLA dan SLG, PLSB
8.	Membayar tuntutan penalti dalam bentuk cek.	PLSB

3.7.4 Carta alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA.



4 GARIS PANDUAN MEKANISME TUNTUTAN PENALTI MENGIKUT SLG SISTEM PhIS DAN CPS BAGI RUJUKAN JAWATANKUASA SLA DAN SLG SERTA PASUKAN PROJEK PhIS DAN CPS

Selaras dengan perjanjian konsesi, petunjuk prestasi perkhidmatan, kaedah tuntutan, kaedah pengiraan penalti, proses kerja dan carta alir yang terlibat dalam mekanisme tuntutan penalti mengikut *Service Level Guarantee* (SLG) sistem PhIS/CPS adalah diperincikan seperti berikut:

4.1 *Service Level Agreement* (SLG)

4.1.1 Definisi

Service Level Guarantee (SLG) atau Jaminan Tahap Perkhidmatan menentukan tahap pampasan yang layak diterima oleh pelanggan sekiranya perkhidmatan yang disediakan tidak mengikut kualiti yang dinyatakan dalam kontrak bagi sistem PhIS/CPS. Jaminan tahap perkhidmatan yang diberikan adalah 99.5% tahap ketersediaan (*availability*) dan penggunaan (*usability*) sistem PhIS/CPS.

<i>System</i>	<i>For the Duration of the Concession Period from the Date of Final Acceptance of the System</i>
PhIS	99.5%
CPS	99.5%

Ketersediaan perkhidmatan (*service availability*) di atas termasuk *downtime* semasa penyelenggaraan berjadual (*Preventive Maintenance*) yang merupakan 36 jam setahun. Pihak KKM akan diberi notis bertulis 2 minggu terlebih dahulu bagi tujuan penyelenggaraan berjadual. PLSB akan berusaha untuk melaksanakan penyelenggaraan berjadual di luar waktu puncak seperti yang dipersetujui oleh pelanggan sektor awam.

4.1.2 Rebat Tahap Perkhidmatan (*Service Level Rebate*)

Pihak kementerian layak untuk mendapatkan rebat tahap perkhidmatan sekiranya PLSB tidak mematuhi jaminan tahap perkhidmatan (SLG). Rebat yang diberikan kepada kerajaan melalui potongan peratus daripada nilai jumlah pembelian produk APPL setiap bulan bagi setiap fasiliti. Rebat tahap perkhidmatan dikira seperti berikut:

<i>Default in Service Level of PhIS or CPS</i>	<i>Rebate from the monthly APPL purchasing for each facility</i>
95% - 99.5%	5%
90% - 94.9%	20%
85% - 89.9%	30%
< 85%	50%

4.2 Pengecualian Penalti bagi SLG PhIS/CPS.

Bil.	Punca Kegagalan Aplikasi PhIS/CPS Gagal Berfungsi	Peristiwa
1.	Kegagalan bekalan kuasa / <i>power surge</i> akibat <i>incident</i> di atas sebab-sebab yang tidak dapat dijangka dan / atau di luar kawalan PLSB (<i>Force Majeure</i>).	Tidak Berjadual/ Berjadual
2.	Aktiviti-aktiviti yang tidak mengikut garis panduan seperti penutupan, gangguan dan kegagalan ke atas perkakasan PhIS & CPS oleh mana-mana pihak selain daripada anggota PLSB yang diberi kuasa.	Tidak Berjadual/ Berjadual
3.	Pengubahsuaian atau memasukkan perisian yang tidak berkaitan dengan perkakasan PhIS atau CPS.	Tidak Berjadual/ Berjadual
4.	Kegagalan jana kuasa elektrik oleh pembekal seperti TNB (Semenanjung), Sarawak Energy (Sarawak) dan Sabah Electricity (Sabah/Labuan) hasil daripada rancangan / aktiviti yang tidak dirancang.	Tidak Berjadual/ Berjadual
5.	Kegagalan mana-mana peralatan yang bukan dimiliki oleh PLSB (contoh : <i>Core switch</i> fasiliti).	Tidak Berjadual/ Berjadual
6.	Jika terdapat gangguan yang di luar kawalan semasa proses penyelesaian masalah dijalankan oleh PLSB, maka tempoh masa gangguan tersebut tidak akan dikira di dalam SLG	Tidak Berjadual

4.3 Parameter Tahap Perkhidmatan (*Service Level Parameter*)

Service Level Guarantee bagi setiap fasiliti termasuk ketersediaan (*availability*) serentak bagi sumber yang dibekalkan oleh PLSB dan ini termasuk perkakasan ICT PhIS dan CPS di setiap fasiliti. Sumber tersebut adalah:

- i) Aplikasi PhIS/CPS
- ii) Perkakasan – Perkakasan Pelayan (*server*)
- iii) Perisian – Perisian sistem yang menyokong Pelayan (*server*)
- iv) Peralatan Rangkaian – Peralatan yang digunakan dalam WAN (*Wide Area Network*)

4.4 Tuntutan Penalti bagi SLG PhIS/CPS

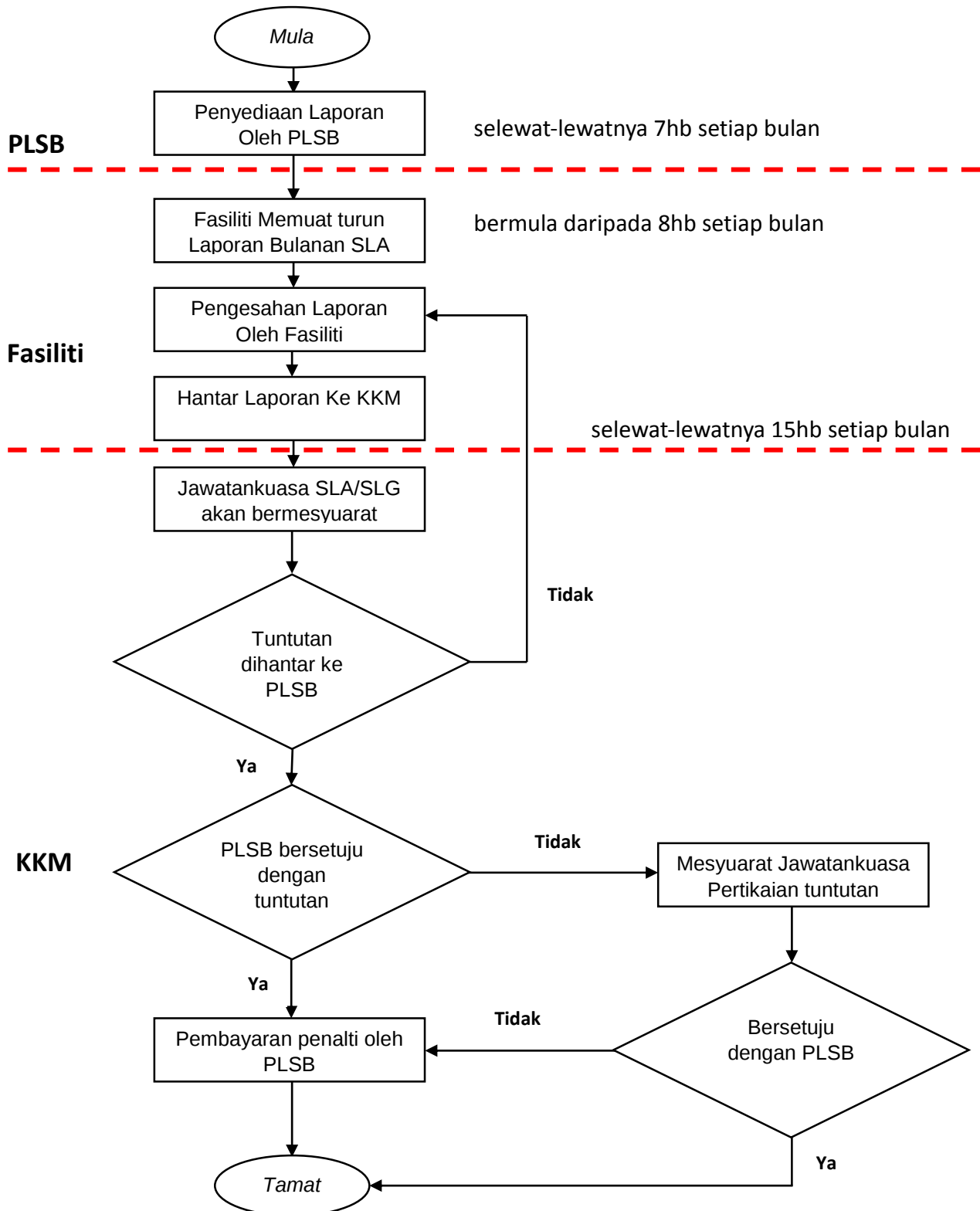
4.4.1 Perkhidmatan, petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti.

Bil	Perkhidmatan	Petunjuk Prestasi Perkhidmatan	Kaedah tuntutan dan pengiraan penalti															
1.	Ketersediaan sistem (Availability)	A. <i>Service Level Rebate</i>: <table><tr><th>Bil</th><th>SLG PhIS/CPS</th><th>Rebat</th></tr><tr><td>1</td><td>95% hingga 99.4%</td><td>5%</td></tr><tr><td>2</td><td>90% hingga 94.9%</td><td>20%</td></tr><tr><td>3</td><td>85% hingga 89.9%</td><td>30%</td></tr><tr><td>4</td><td><85%</td><td>50%</td></tr></table> *Rebat daripada Jumlah Pembelian Bulanan APPL bagi setiap fasiliti <u>Catatan:</u> 1. Laporan bulanan prestasi ketersediaan perkhidmatan PhIS/CPS boleh dimuat turun oleh pihak fasiliti secara bulanan melalui sistem <i>Connect Manage</i>. 2. <i>Downtime</i> berjadual yang dibenarkan adalah selama 36 jam setahun. 3. <i>Downtime</i> berjadual bulanan (PM) akan di kumpulkan pada bulan Disember pada setiap tahun. Ini kemudian akan dibandingkan dengan 36 jam <i>downtime</i> berjadual yang dibenarkan. Had <i>downtime</i> bulanan untuk memenuhi sasaran SLG 99.5% Contoh perkiraan Mac: 0.005 x (31hari x 24jam) = 0.005 x 744jam = <u>3.7 jam</u>	Bil	SLG PhIS/CPS	Rebat	1	95% hingga 99.4%	5%	2	90% hingga 94.9%	20%	3	85% hingga 89.9%	30%	4	<85%	50%	Kaedah tuntutan penalti adalah melalui pembayaran secara cek/bank draf. Kaedah pengiraan penalti: <u>Contoh Kes 1:</u> SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan A: 96% Jumlah pembelian bulanan APPL klinik kesihatan A: RM5,000.00 Jumlah rebat/penalti: 5% 5/100 x 5,000 = RM250.00 Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB: RM250.00 <u>Contoh Kes 2:</u> SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan B: 93.2% Jumlah pembelian bulanan APPL Klinik Kesihatan B: RM10,000.00 Jumlah rebat/penalti: 20% 20/100 x 10,000 = RM2,000.00 Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB: RM 2,000.00 <u>Contoh Kes 3:</u> SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan C: 55.6% Jumlah pembelian bulanan APPL Klinik Kesihatan C: RM15,400.00 Jumlah rebat/penalti: 50% 50/100 x 15,400 = RM7,700.00 Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB: RM7,700.00
Bil	SLG PhIS/CPS	Rebat																
1	95% hingga 99.4%	5%																
2	90% hingga 94.9%	20%																
3	85% hingga 89.9%	30%																
4	<85%	50%																

4.4.2 Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG.

Bil	Proses kerja	Pihak yang Bertanggungjawab
1.	Menyediakan laporan bulanan SLA dalam sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 7hb setiap bulan.	PLSB
2.	Memuat turun laporan bulanan SLA bermula daripada 8hb setiap bulan melalui <i>Connect Manage</i> .	Fasiliti
3.	Menganalisa dan mengesahkan laporan bulanan sistem PhIS/CPS untuk setiap lokasi i. Maklumat laporan bulanan yang boleh dimuat turun daripada sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3. ii. Lampiran <i>Field Service Report (FSR)</i> bagi kes <i>Onsite</i> seperti di Lampiran 2.	Fasiliti
4.	Menghantar Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) yang lengkap dan disahkan kepada kementerian (KKM) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF melalui emel selewat-lewatnya 15hb pada setiap bulan ke phis.sla@moh.gov.my	Fasiliti
5.	Bermesyuarat bagi membincangkan Laporan SLG yang telah disahkan oleh Fasiliti dan menentukan sama ada bersetuju atau tidak dengan Laporan tersebut.	Jawatankuasa SLA dan SLG
6.	Menghantar tuntutan rebat ke PLSB.	Jawatankuasa SLA dan SLG
7.	Membincangkan Pertikaian sekiranya tuntutan rebat yang dihantar kepada pihak PLSB, tidak disetujui oleh pihak PLSB.	Jawatankuasa Pertikaian (KKM), Jawatankuasa SLA dan SLG, PLSB
8.	Membayar tuntutan rebat dalam bentuk cek.	PLSB

4.4.3 Carta alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG.



5. Ringkasan

PhIS	<i>Pharmacy Information system</i>
CPS	<i>Clinic Pharmacy system</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SLG	<i>Service Level Guarantee</i>
IRT	<i>Initial Response Time</i>
ORT	<i>On-site Response Time</i>
PRT	<i>Problem Resolution Time</i>
FSR	<i>Field Service Report</i>
BCP	<i>Business Continuity Plan</i>
CM	<i>Connect Manage</i>
PLSB	Pharmaniaga Logistics Sdn Bhd
KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
BPF	Bahagian Perkhidmatan Farmasi
CFLN	Cawangan Farmasi Logistik Negeri
PFB	Pejabat Farmasi Bahagian
PKD	Pejabat Kesihatan Daerah
APPL	<i>Approve Purchase Price List</i>

Lampiran 1
PhIS & CPS
Helpdesk and
Maintenance
Services
Version 1.2

Pharmacy Information System (PhIS) and Clinic Pharmacy System (CPS)

PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services

Version : 1.2

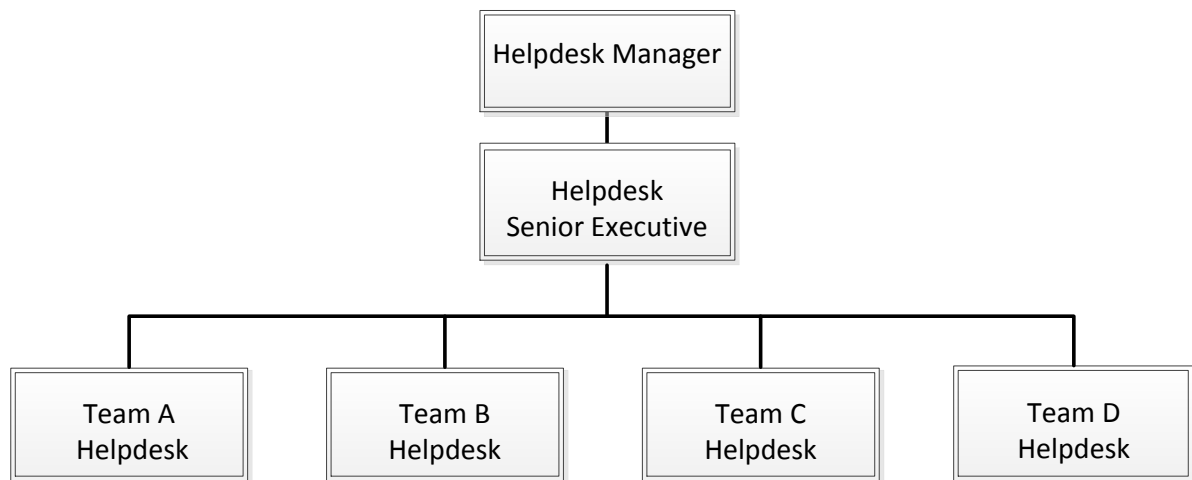
Document ID :PhIS CPS/ HELPDESK MAINTENANCE

Lampiran 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.2*

2. Helpdesk service

A Central Service Desk is being setup to support PhIS & CPS users across West and East Malaysia. Helpdesk will act as a single point of contact to support PhIS & CPS users during and off working hours which operates 24x7 and located at Dataran Sunway, Kota Damansara. Helpdesk will be in a shift rotation basis from 7am to 7pm and 7pm to 7am. They will handle various types of requests which cover PhIS & CPS application, system software, hardware and peripherals, network, data support and general enquiry requests and track the response as well as the resolution time with the usage of Service Desk Ticketing System (ConnectManage).

2.1 Helpdesk Team Structure



Lampiran 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.2*

2.2 Helpdesk Team Roles and Responsibilities

Roles	Locations	Responsibilities
Helpdesk Manager	Central Service Desk	• Supervise the Helpdesk Team • Escalate and follow-up on issues or problems • Review Weekly and Monthly SLA Reports • Take immediate action on tickets that need special attention
Helpdesk Senior Executive	Central Service Desk	• Responsible for handling staff movement, reporting and shift roster. • Assist in 2nd level troubleshooting for application problem/incidents. • Monitor all tickets/requests until resolved within SLA time.
Helpdesk	Central Service Desk	• Provide end-user support on technical issues related to PhIS & CPS application, system software, hardware and network problem/incident. • Log Enquiries – Technical problems resolution for bugs fixes, hardware failure, system bugs or failure and enhancement
MOH IT / Appointed Personnel	Sites	• Responsible to inform and notify PhIS & CPS users about any preventive maintenance activities. • Responsible to acknowledge the Field Service Report from Field Technical Personnel for repairing or replacement of any faulty unit. Monitor the SLA report thru Service Desk Ticketing System (ConnectManage).

Lampiran 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.2*

3. Regional Support

3.1 Regional Support Center

PLSB will setup seventeen (17) regional support centers throughout Malaysia as below;

- Kota Damansara, Selangor
- Johor Bahru, Johor
- Muar, Johor
- Ipoh, Perak
- Teluk Intan, Perak
- Kuantan, Pahang
- Temerloh, Pahang
- Kuala Terengganu, Terengganu
- Kota Bahru, Kelantan
- Jitra, Kedah
- Seberang Jaya, Pulau Pinang
- Kota Kinabalu, Sabah
- Tawau, Sabah
- Sandakan, Sabah
- Kuching, Sarawak
- Miri, Sarawak
- Sibu, Sarawak

This regional support center will make available and maintain sufficient standby/replacement hardware units based on 20:1 (per state) ratio.

3.2 Regional Support Team

The regional support team will consist of six (6) Field Support Personnel at each regional support center at Peninsular and four (4) at Sabah and Sarawak. They will operate from 8am to 8pm and will be on an “on-call” basis from 8pm to 8am. The team shall attend to problem/incidents escalated by Central Service Desk.

Lampiran 2

Field Service Report (FSR)

Lampiran 2: Field Service Report (FSR)





FIELD SERVICE REPORT

FSR No: _____

FACILITY		TYPE OF SERVICE	
DEPARTMENT		☐ Preventive Maintenance ☐ Corrective Maintenance ☐ Request Transition ☐ Others	
TICKET NUMBER			
P.A.T ID			
AFFECTED UNIT			
		Date Arrived	
		Time Arrived	
		Time Resolved	
		Time Departed	

DETAILED REPORT :

REPLACEMENT DETAILS	
S.O.E ID	DESCRIPTION

JOB STATUS	☐ Job Completed ☐ To be Continued* ☐ Pending*
	*Remarks : _____

The work detailed above has been carried out to my satisfaction;

CUSTOMER'S SIGNATURE & STAMP

Name: _____

Date: _____

ENGINEER'S SIGNATURE

Name: _____

Date: _____

Lampiran 3

Laporan

Bulanan

SLA PhIS &

CPS

Lampiran 3: Laporan Bulanan SLA PhIS & CPS

Contoh laporan bulanan SLA yang akan dimuat turun oleh fasiliti setiap bulan. Laporan dalam format excel bagi memudahkan fasiliti.

No	Report No	Facility Location	State	Work Time Start	Work Time End	Category	Sub Category	Description	Resolution	Root Cause	Status	SLA Level	SLG	Reported Date/Time	Assign Date	IRT (Hours)	Exclusion Hours IRT	Actual IRT Hours	Max SLA IRT Hours

Assign Date	ORT Date	Appointment Date	Arrival Date	ORT (Hours)	Exclusion Hours ORT	Actual ORT (Hours)	Max SLA ORT Hours	ORT Date	Resolved	PRT (Hours)	Exclusion Hours PRT	Actual PRT(Hours)	Max SLA PRT Hours	Exclusion Remarks

Lampiran 4

Borang

Pengesahan

Laporan

Bulanan SLA

dan SLG

Lampiran 4: Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA dan SLG




**BORANG PENGESAHAN LAPORAN BULANAN SLA DAN SLG
PROJEK PHIS DAN CPS KKM**

Nama Fasilitas: _____
 Laporan Bulan: _____
 Tahun: _____

Pihak fasilitas telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PHIS dan CPS KKM dan bersetuju dengan laporan ini.

SLA - ICT dan Perkakasan Rangkaian

SLA	Number Of Ticket	Hardware		Software		Network		Total SLA Met	Total SLA Missed
		SLA Met	SLA Missed	SLA Met	SLA Missed	SLA Met	SLA Missed		
SLA 1									
SLA 2									
SLA 3									
Total									

SLA – Aplikasi PHIS dan CPS

SLA	Number Of Ticket	Application		Database		Total SLA Met	Total SLA Missed
		SLA Met	SLA Missed	SLA Met	SLA Missed		
SLA 1							
SLA 2							
Total							

Disahkan oleh:

Nama dan Jawatan (Cop)

Tarikh: _____

1



BORANG PENGESAHAN LAPORAN BULANAN SLA DAN SLG
PROJEK PHIS DAN CPS KKM

Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PHIS dan CPS KKM dan didapati terdapat perselisihan maklumat bagi no. laporan helpdesk yang berikut:

Bil.	No. Laporan	Perselisihan Maklumat (IRT/ORT/PRT)	Justifikasi	Dokumen Sokongan

Jumlah pembelian bulanan bagi item APPL ("LPO completed"): RM _____

Disahkan oleh:

Nama dan Jawatan (Cop)

Tarikh: _____