

# **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 1.2

| 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)                                                                                                              | 3          |
| 3.1.1         | Definasi                                                                                                                                          | 3-4        |
| 3.2           | <i>Service Level Agreement</i> (SLA) mengikut pecahan kerja-kerja penyelenggaraan                                                                 | 5          |
| 3.3           | Tahap kerosakan aplikasi mengikut modul – Hospital, Klinik Kesihatan, PKD, CFLN dan PFB.                                                          | 6          |
| 3.4           | Syarat-syarat <i>Service Level Agreement</i> (SLA)                                                                                                | 6-7        |
| 3.5           | Pengecualian Penalti bagi SLA PhIS/CPS                                                                                                            | 7-8        |
| 3.6           | Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS/CPS (rujukan fasiliti sahaja)                                                                                      | 8-18       |
| 3.6.1         | Tanggungjawab PLSB                                                                                                                                | 8-9        |
| 3.6.2         | Tanggungjawab Fasiliti                                                                                                                            | 9-11       |
| 3.6.3         | Mekanisme pemantauan SLA ( <i>Sistem Connect Manage</i> )                                                                                         | 12-13      |
| 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                                                                                           | 18         |
| 3.7           | Tuntutan Penalti bagi SLA PhIS (rujukan Jawatankuasa SLA dan SLG )                                                                                | 19-31      |
| 3.7.1         | Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah ICT dan perkakasan rangkaian                              | 19-25      |
| 3.7.2         | Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS/CPS                                         | 26-28      |
| 3.7.3         | Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA                                                                                                      | 29-30      |
| 3.7.4         | Carta Alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA                                                                                           | 31         |
| 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)                                                                                                              | 32         |
| 4.1.1         | Definasi                                                                                                                                          | 32         |
| 4.1.2         | Rebat Tahap Perkhidmatan ( <i>Service Level Rebate</i> )                                                                                          | 32         |
| 4.2           | Pengecualian Penalti bagi SLG PhIS.                                                                                                               | 33         |
| 4.3           | Parameter tahap perkhidmatan ( <i>Service Level Parameter</i> )                                                                                   | 33         |
| 4.4           | Tuntutan Penalti bagi SLG PhIS                                                                                                                    | 34-37      |
| 4.4.1         | Perkhidmatan,petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti                                                                        | 34         |
| 4.4.2         | Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG                                                                                                      | 35-36      |
| 4.4.3         | Carta alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLG                                                                                           | 37         |

|    |                                                                                 |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5. | Ringkasan                                                                       | 38    |
| 6. | Lampiran 1: <i>PhIS &amp; CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.6</i> | 39-45 |
|    | Lampiran 2: <i>Field Service Report (FSR)</i>                                   | 46-47 |
|    | Lampiran 3: Laporan Bulanan SLA                                                 | 48-53 |
|    | Lampiran 4: Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA                               | 54-56 |
|    | Lampiran 5: Manual Pengguna – Pengesahan SLA secara Online                      | 57-69 |

# **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 Penswastaan 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 Penswastaan 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) Klausula 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 :-

- i. *Service Level Agreement* (SLA)
- ii. *Service Level Guarantee* (SLG)
- iii. Mekanisme pemantauan SLA dan SLG (*Sistem Connect Manage*)
- iv. Mekanisme pemantauan SLA dan SLG (Buku log Isu PHIS di fasiliti)
- v. Kaedah Tuntutan Penalti
- vi. 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 Definasi

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:

- (i) ***Initial Response Time* (IRT)** – IRT merujuk kepada jangka masa 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 jangkamasa 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.

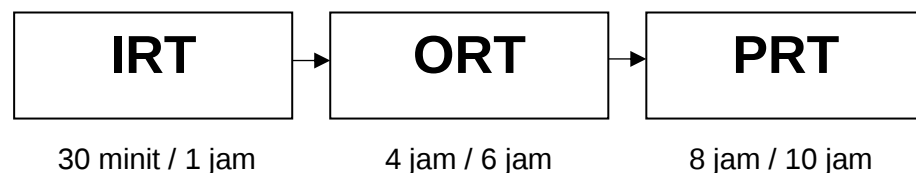
- (iii) **Problem Resolution Time (PRT)** – PRT merujuk kepada jangkamasa yang perlu dipatuhi oleh *support team* PLSB. Dalam tempoh ini, Pasukan Sokongan PLSB dikehendaki menyelesaikan isu sehingga kes diselesaikan.

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)**



**Expected closure = IRT + ORT + 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 :

**Expected closure = IRT + Tempoh waktu temujanji (ORT) + 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tahap 1</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Inpatient Pharmacy</i></li> <li>• <i>Outpatient Pharmacy</i></li> <li>• <i>Order management/ Patient management</i></li> <li>• <i>Ward Pharmacy</i></li> <li>• <i>MTAC</i></li> <li>• <i>Medication counseling</i></li> <li>• <i>Manufacturing of Special Drug</i></li> <li>• <i>Drug information &amp; Consumer education</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Outpatient Pharmacy</i></li> <li>• <i>Order management/ Patient management</i></li> <li>• <i>MTAC</i></li> <li>• <i>Medication counseling</i></li> <li>• <i>Manufacturing of Special Drug</i></li> <li>• <i>Drug information &amp; Consumer education</i></li> </ul> |
| <b>Tahap 2</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pharmacy Inventory</i></li> <li>• <i>Clinical Pharmacokinetics services</i></li> <li>• <i>Adverse Drug Reaction Monitoring</i></li> <li>• <i>PhARM</i></li> </ul>                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pharmacy Inventory</i></li> <li>• <i>Clinical Pharmacokinetics Services</i></li> <li>• <i>Adverse Drug Reaction Monitoring</i></li> <li>• <i>PhARM</i></li> </ul>                                                                                                    |

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 dan beroperasi 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 *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.6* (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 menyedia 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.

Ia 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-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* dan Borang 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 semua Borang FSR dan borang-borang berkaitan bagi tujuan pengesahan atau pertikaian (jika diperlukan).

Rekod yang harus disimpan adalah :

- Laporan kes yang menjadi pertikaian (*Connect Manage*)
  - *Borang Field Service Report* (FSR) (Lampiran 2)
  - Laporan Bulanan SLA (Lampiran 3)
  - Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA (Lampiran 4)
  - 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) Sebarang pertikaian berkaitan maklumat aduan pada Borang FSR dan Sistem *Connect Manage*, pihak fasiliti hendaklah mengemukakan laporan bertulis Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA kepada Jawatankuasa SLA dan SLG untuk semakan.

### 3. Pegawai Penyelaras PhIS Negeri (JKN)

- i) Menyemak dan menyelaras status penghantaran Laporan Bulanan SLA PhIS/CPS melalui sistem *Connect Manage*.
- ii) Memastikan semua fasiliti di bawah negeri masing-masing telah mengesahkan laporan Bulanan SLA PhIS/CPS.

### 4. Jawatankuasa SLA dan SLG

- i) Untuk mengesahkan dan membuat 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 – Weekly listing report

#### ii. Laporan Bulanan

- Helpdesk monthly report
- Incident Ticket – Monthly listing report
- Request – Monthly listing report
- SLA Monthly Report
- Non SLA Monthly Report
- SLG Monthly Details Report
- SLG Monthly Summary Report
- SLA Verification Report (JKN)

#### iii. AD-HOC

- Helpdesk Report by Category
- Helpdesk Report by Status
- Incident Report by Category
- Asset Management Report (Summary)
- Asset Management Report (Details)

### 3.6.3.1 Laporan Bulanan SLA (Lampiran 3)

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 yang akan dijana oleh sistem <i>Connect Manage</i> .                                |
| Location/Unit         | Merujuk kepada lokasi atau 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.                                                                                 |
| Reported date/time    | Merujuk kepada tarikh dan waktu laporan direkodkan di dalam CM.                                               |
| IRT date/time         | Merujuk kepada masa IRT                                                                                       |
| Appointment Date      | Merujuk kepada waktu temujanji yang di persetujui oleh pengguna.                                              |
| ORT date/time         | Merujuk kepada masa ORT                                                                                       |
| PRT date/time         | Merujuk kepada masa PRT (waktu penyelesaian masalah)                                                          |
| Resolved              | Merujuk kepada tarikh dan masa isu diselesaikan.                                                              |
| Total Exclusion hours | Merujuk kepada jumlah keseluruhan waktu 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 Bulanan SLA 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:

| <b>Maklumat</b>                    | <b>Butiran</b>                                                                                                                               |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Borang <i>Field Service Report</i> (FSR) yang telah dilengkapkan 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> ) | <p>A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam.</p> <p><u>Catatan:</u><br/> <b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p>1. Kiraan penalti bagi SLA akan dilakukan oleh Jawatankuasa SLA dan SLG.</p> <p>2. Pihak fasiliti perlu mengesahkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masa laporan</li> <li>• No. Laporan</li> <li>• Masa IRT</li> <li>• Masa ORT</li> <li>• Masa PRT</li> <li>• Waktu pengecualian (<i>Exclusion hour</i>) dan sebab-sebabnya.</li> </ul> <p>*Fasiliti wajib memastikan maklumat maklumat di atas adalah sama seperti dalam Laporan Bulanan SLA.</p> <p>3. Laporan Bulanan SLA boleh dimuat turun daripada Sistem <i>Connect Manage</i> bermula 7 hari bulan setiap bulan.</p> <p>4. Mengisi Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA.</p> |

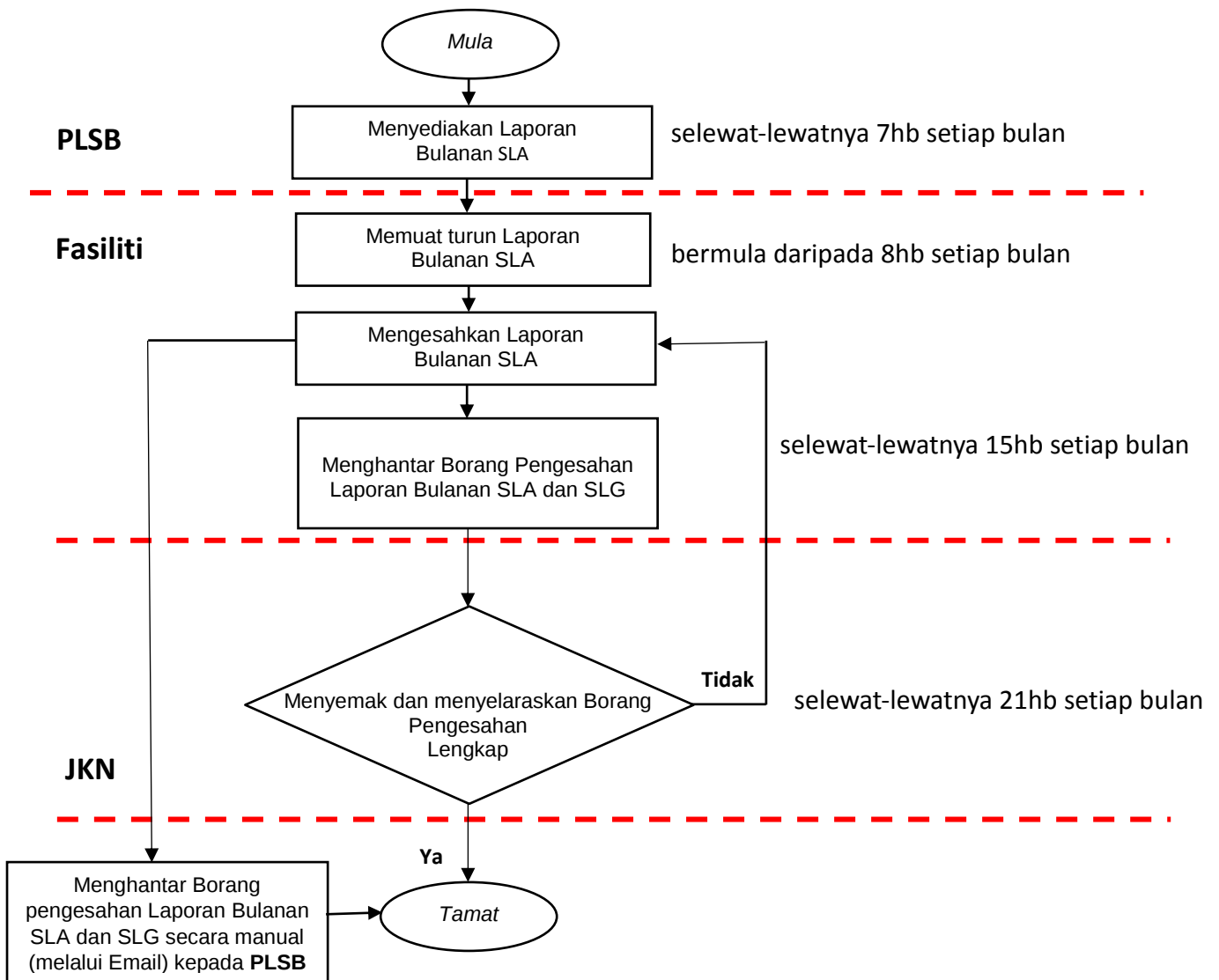
3.6.6 Perkhidmatan, petunjuk prestasi dan kaedah tuntutan serta pengiraan penalti bagi masalah Aplikasi PhIS/CPS.

| Bil | Perkhidmatan                 | Petunjuk Prestasi Perkhidmatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Kaedah tuntutan dan pengiraan penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Aplikasi sistem PhIS dan CPS | <p>A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam.</p> <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p>1. Kiraan penalti bagi SLA akan dilakukan oleh Jawatankuasa SLA dan SLG.</p> <p>2. Pihak fasiliti perlu mengesahkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masa laporan</li> <li>• No. Laporan</li> <li>• Masa IRT</li> <li>• Masa ORT</li> <li>• Masa PRT</li> <li>• Waktu pengecualian (<i>Exclusion hour</i>) dan sebab-sebabnya.</li> </ul> <p>*Fasiliti wajib memastikan maklumat di atas adalah sama seperti dalam Laporan Bulanan SLA</p> <p>3. Laporan Bulanan SLA boleh dimuat turun daripada sistem <i>Connect Manage</i> bermula 7 hari bulan setiap bulan.</p> <p>4. Mengisi Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA.</p> |

### 3.6.7 Proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA (Fasiliti dan JKN)

| 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 SLA untuk setiap lokasi. <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Laporan Bulanan SLA dimuat turun melalui sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3.</li> <li>ii. Borang <i>Field Service Report</i> (FSR) bagi kes <i>onsite</i> di Lampiran 2.</li> <li>iii. Buku Log Isu PhIS/CPS di fasiliti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fasiliti                    |
| 4.   | <p>Mengesahkan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) di dalam sistem <i>Connect Manage</i>. Sebarang pertikaian perlulah disertakan bersama lampiran/laporan sokongan (format pdf) melalui sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 15hb pada setiap bulan.</p> <p>Sekiranya, Fasiliti tidak membuat pengesahan melalui Sistem <i>Connect Manage</i> sehingga 15hb, maka proses pengesahan SLA melalui sistem <i>Connect Manage</i> akan luput dan status Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM pada bulan tersebut akan bertukar secara automatik kepada "Verification Expired" di dalam Sistem <i>Connect Manage</i>.</p> <p>Walau bagaimanapun fasiliti masih boleh melakukan pengesahan secara manual dengan 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 ke phis.sla@moh.gov.my</p> | Fasiliti                    |
| 5.   | Menyemak dan menyelaras status penghantaran Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM melalui Sistem <i>Connect Manage</i> . Memastikan semua Fasiliti yang terlibat telah mengesahkan Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (lampiran 4) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF selewat-lewatnya 21hb pada setiap bulan ke sistem <i>Connect Manage</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | JKN                         |

### 3.6.8 Carta Alir proses kerja pengesahan tuntutan penalti SLA



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

Jawatankuasa Kerja SLA dan SLG bertanggungjawab untuk menerima dan menyemak Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA yang dikemukakan oleh fasiliti. PLSB hendaklah mengemukakan dokumen sokongan yang mengandungi pembuktian aduan yang lengkap kepada Jawatankuasa SLA dan SLG untuk semakan. Keputusan pertikaian akan dikemukakan kepada Bahagian Perolehan Dan Penswastan.

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) | <p>A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam</p> <p>B. Tempoh jangkaan kes ditutup:</p> <p>IRT + ORT + PRT</p> <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> |          | <p>Kaedah tuntutan penalti adalah dikenakan melalui pembayaran secara draf cek/bank.</p> <p>Kaedah pengiraan penalti:</p> <p><u>Contoh Kes 1: SLA 1</u></p> <p>IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 21/12/2015 dan <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan di dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 10.00 am.</p> <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> <p>Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 21/12/2015 2:30PM.</p> <p>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.</p> <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> <p>Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan penalti ORT kerana pihak teknikal hadir di fasiliti pada 21/12/2015 2:00 PM.</p> | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |              |            |                     |                     |          |             |              |            |                     |                    |       |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                     |       |              |              |                |                     |                    |   |             |              |            |                    |                     |       |             |              |            |                     |                    |       |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------|---|-------------|--------------|------------|--------------------|---------------------|-------|--------------|--------------|----------------|---------------------|--------------------|---|-------------|--------------|------------|--------------------|---------------------|-------|-------------|--------------|------------|---------------------|--------------------|-------|
|                     | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <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> <p>PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji.</p> <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> <hr/> <p><u>Contoh Kes 2: SLA 2 &amp; 3</u></p> <p>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.</p> <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> <p>Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 13/12/2015 4:00PM.</p> <p>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.</p> <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> <p>Bagi contoh di atas Pihak PLSB tidak dikenakan penalti ORT kerana pihak teknikal hadir di fasiliti pada 13/12/2015 3:00 PM.</p> | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                     |       |              |              |                |                     |                    |   |             |              |            |                    |                     |       |             |              |            |                     |                    |       |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------|---|-------------|--------------|------------|--------------------|--------------------|--------|--------------|--------------|----------------|--------------------|---------------------|---|-------------|--------------|------------|------------------|------------------|----------|-------------|--------------|------------|------------------|------------------|----------|
|                    | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <table><tr><td>ORT Berakhir</td><td>Teknikal Arrival Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>13/12/2015 4:00 PM</td><td>13/12/2015 3:00 PM</td><td>0</td></tr></table> <p>PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji.</p> <table><tr><td>PRT Bermula</td><td>PRT Berakhir</td><td>Tempoh PRT</td></tr><tr><td>13/12/2015 4:00 PM</td><td>14/12/2015 2.00 AM</td><td>10 jam</td></tr></table> <table><tr><td>PRT Berakhir</td><td>Resolve Time</td><td>Tempoh Penalti</td></tr><tr><td>14/12/2015 2:00 AM</td><td>13/12/2015 11:30 PM</td><td>0</td></tr></table> <hr/> <p><u>Contoh Kes 3: SLA 1 (Exclusion Hour)</u></p> <p>IRT – Pengguna menghubungi <i>Helpdesk</i> pada 1/1/2016 dan <i>Helpdesk</i> merekodkan laporan di dalam sistem <i>Connect Manage</i> pada pukul 9.00 pm.</p> <table><tr><td>IRT Bermula</td><td>IRT Berakhir</td><td>Tempoh IRT</td></tr><tr><td>1/1/2016 9:00 PM</td><td>1/1/2016 9:30 PM</td><td>30 Minit</td></tr></table> <p>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.</p> <p>ORT</p> <table><tr><td>ORT Bermula</td><td>ORT Berakhir</td><td>Tempoh ORT</td></tr><tr><td>1/1/2016 9.30 PM</td><td>2/1/2016 9:00 AM</td><td>11.5 jam</td></tr></table> <p>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.</p> | ORT Berakhir | Teknikal Arrival Time | Tempoh Penalti | 13/12/2015 4:00 PM | 13/12/2015 3:00 PM | 0 | 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 | IRT Bermula | IRT Berakhir | Tempoh IRT | 1/1/2016 9:00 PM | 1/1/2016 9:30 PM | 30 Minit | ORT Bermula | ORT Berakhir | Tempoh ORT | 1/1/2016 9.30 PM | 2/1/2016 9:00 AM | 11.5 jam |
| ORT Berakhir       | Teknikal Arrival Time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| 13/12/2015 4:00 PM | 13/12/2015 3:00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| IRT Bermula        | IRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tempoh IRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| 1/1/2016 9:00 PM   | 1/1/2016 9:30 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30 Minit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| ORT Bermula        | ORT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tempoh ORT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |
| 1/1/2016 9.30 PM   | 2/1/2016 9:00 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 11.5 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                       |                |                    |                    |   |             |              |            |                    |                    |        |              |              |                |                    |                     |   |             |              |            |                  |                  |          |             |              |            |                  |                  |          |

|                        | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Departed Time</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <table><tr><th>ORT Berakhir</th><th>Teknikal Arrival Time</th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>2/1/2016<br/>9:00 AM</td><td>2/1/2016<br/>7.30 AM</td><td>0</td></tr></table> <p>PRT – PRT akan bermula selepas waktu temujanji.</p> <table><tr><th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr><tr><td>2/1/2016<br/>9:00 AM</td><td>2/1/2016<br/>5.00 PM</td><td>8 jam</td></tr></table> <table><tr><th>PRT Berakhir</th><th>Resolve Time</th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>2/1/2016<br/>5:00 PM</td><td>2/1/2016<br/>12:00 PM</td><td>0</td></tr></table> <hr/> <p><u>Contoh kes 4 (<i>burst</i> ORT meet PRT): SLA 2</u></p> <p>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.</p> <table><tr><th>IRT Bermula</th><th>IRT Berakhir</th><th>Tempoh IRT</th></tr><tr><td>11/10/2015<br/>04:00 PM</td><td>11/10/2015<br/>05:00 PM</td><td>1 jam</td></tr></table> <p>Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 11/10/2015 11:00 PM</p> <p>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.</p> <table><tr><th>ORT Bermula</th><th>ORT Berakhir</th><th>Tempoh ORT</th></tr><tr><td>11/10/2015<br/>05:00 PM</td><td>11/10/2015<br/>11:00 PM</td><td>6 jam</td></tr></table> <p>Bagi contoh ini pihak teknikal telah hadir di luar waktu ORT iaitu pada 12/10/2015 12:00 AM. Penalti SLA 2 adalah RM200.00 setiap jam.</p> | ORT Berakhir | Teknikal Arrival Time | Tempoh Penalti | 2/1/2016<br>9:00 AM | 2/1/2016<br>7.30 AM | 0 | PRT Bermula | PRT Berakhir | Tempoh PRT | 2/1/2016<br>9:00 AM | 2/1/2016<br>5.00 PM | 8 jam | PRT Berakhir | Resolve Time | Tempoh Penalti | 2/1/2016<br>5:00 PM | 2/1/2016<br>12:00 PM | 0 | IRT Bermula | IRT Berakhir | Tempoh IRT | 11/10/2015<br>04:00 PM | 11/10/2015<br>05:00 PM | 1 jam | ORT Bermula | ORT Berakhir | Tempoh ORT | 11/10/2015<br>05:00 PM | 11/10/2015<br>11:00 PM | 6 jam |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------|---------------------|---------------------|---|-------------|--------------|------------|---------------------|---------------------|-------|--------------|--------------|----------------|---------------------|----------------------|---|-------------|--------------|------------|------------------------|------------------------|-------|-------------|--------------|------------|------------------------|------------------------|-------|
| ORT Berakhir           | Teknikal Arrival Time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| 2/1/2016<br>9:00 AM    | 2/1/2016<br>7.30 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| PRT Bermula            | PRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tempoh PRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| 2/1/2016<br>9:00 AM    | 2/1/2016<br>5.00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| PRT Berakhir           | Resolve Time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| 2/1/2016<br>5:00 PM    | 2/1/2016<br>12:00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| IRT Bermula            | IRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tempoh IRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| 11/10/2015<br>04:00 PM | 11/10/2015<br>05:00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| ORT Bermula            | ORT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tempoh ORT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |
| 11/10/2015<br>05:00 PM | 11/10/2015<br>11:00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                       |                |                     |                     |   |             |              |            |                     |                     |       |              |              |                |                     |                      |   |             |              |            |                        |                        |       |             |              |            |                        |                        |       |

|                        | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p>Jadi tempoh penalti bagi kes ini adalah seperti berikut:</p> <table><tr><th>ORT Berakhir</th><th>Teknikal <i>Arrival Time</i></th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>11/10/2015<br/>11:00 PM</td><td>12/10/2015<br/>12:00 AM</td><td>1 jam</td></tr></table> <p>Formula pengiraan penalti bagi ORT adalah seperti berikut</p> <p>Tempoh Penalti (Jam) = <i>Arrival Time</i> Teknikal – ORT berakhir<br/>Tempoh Penalti (Jam) = 1jam</p> <p>Maka jumlah penalti bagi ORT adalah<br/>1jam x RM200 = <b>RM 200.00</b></p> <p>PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT.</p> <table><tr><th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr><tr><td>11/10/2015<br/>11:00 PM</td><td>12/10/2015<br/>9:00 AM</td><td>10 jam</td></tr></table> <p>Bagi contoh di atas pihak PLSB tidak dikenakan penalti PRT kerana kes diselesaikan oleh pihak teknikal pada 12/10/2015 6:30 AM.</p> <table><tr><th>PRT Berakhir</th><th><i>Resolve Time</i></th><th>Tempoh Penalti</th></tr><tr><td>12/10/2015<br/>9:00 AM</td><td>12/10/2015<br/>6:30 AM</td><td>0</td></tr></table> <p>Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah seperti berikut;<br/>Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT<br/>= RM 200 + 0<br/>= RM 200.00</p> <p><b>Jumlah Penalti = RM 200.00</b></p> | ORT Berakhir | Teknikal <i>Arrival Time</i> | Tempoh Penalti | 11/10/2015<br>11:00 PM | 12/10/2015<br>12:00 AM | 1 jam | PRT Bermula | PRT Berakhir | Tempoh PRT | 11/10/2015<br>11:00 PM | 12/10/2015<br>9:00 AM | 10 jam | PRT Berakhir | <i>Resolve Time</i> | Tempoh Penalti | 12/10/2015<br>9:00 AM | 12/10/2015<br>6:30 AM | 0 |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-------|-------------|--------------|------------|------------------------|-----------------------|--------|--------------|---------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|---|
| ORT Berakhir           | Teknikal <i>Arrival Time</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |
| 11/10/2015<br>11:00 PM | 12/10/2015<br>12:00 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |
| PRT Bermula            | PRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tempoh PRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |
| 11/10/2015<br>11:00 PM | 12/10/2015<br>9:00 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 10 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |
| PRT Berakhir           | <i>Resolve Time</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |
| 12/10/2015<br>9:00 AM  | 12/10/2015<br>6:30 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                              |                |                        |                        |       |             |              |            |                        |                       |        |              |                     |                |                       |                       |   |

|                     | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p><u>Contoh kes 5 (meet ORT dan burst PRT): SLA 1</u></p> <p>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</p> <table border="1"> <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> <p>Temujanji perlu diberikan dalam masa IRT. Temujanji yang diberikan adalah pada 20/10/2015 3:30 PM.</p> <p>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>.</p> <table border="1"> <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> <p>Bagi contoh ini pihak teknikal telah hadir di dalam waktu ORT iaitu pada 20/10/2015 2:00 PM.</p> <table border="1"> <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> <p>PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT.</p> <table border="1"> <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> <p>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.</p> | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |              |            |                     |                     |          |             |              |            |                     |                    |       |              |                              |                |                    |                    |       |             |              |            |                    |                     |       |

|                        | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Pengguna boleh menyemak waktu kehadiran pegawai teknikal dengan merujuk “<i>Arrival Time</i>” di dalam Borang FSR yang diberikan oleh pegawai teknikal dengan membandingkan “<i>Arrival Time</i>” dalam laporan bulanan.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>Pengguna boleh melakukan semakan PRT dengan menyemak “<i>Time Resolved</i>” di dalam Borang FSR 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.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <table border="1"> <tr> <th>PRT Berakhir</th><th>Resolve Time</th><th>Tempoh Penalti</th></tr> <tr> <td>21/10/2015<br/>11:30 PM</td><td>22/10/2015<br/>1:00 AM</td><td>1.5 jam</td></tr> </table> <p>Formula pengiraan penalti bagi PRT adalah seperti berikut</p> <p>Tempoh Penalti (Jam) = <i>Departed Time</i> Teknikal – PRT berakhir<br/> Tempoh Penalti (Jam) = 1.5 jam</p> <p>Maka jumlah penalti bagi ORT adalah 1.5 jam x RM300 = RM450.</p> <p>Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah seperti berikut;<br/> Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT<br/> = RM 0 + RM450<br/> = RM450</p> <p><b>Jumlah Penalti = RM450.00</b></p> | PRT Berakhir | Resolve Time | Tempoh Penalti | 21/10/2015<br>11:30 PM | 22/10/2015<br>1:00 AM | 1.5 jam |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|------------------------|-----------------------|---------|
| PRT Berakhir           | Resolve Time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |              |                |                        |                       |         |
| 21/10/2015<br>11:30 PM | 22/10/2015<br>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 | <p>A. Setiap kiraan penalti SLA adalah berdasarkan 24 Jam</p> <p>B. Tempoh jangkaan kes ditutup:</p> <p>IRT + ORT + PRT</p> <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> |          | <p>Kaedah tuntutan penalti adalah dikenakan melalui pembayaran secara draf cek/bank.</p> <p>Kaedah pengiraan penalti:</p> <p><u>Contoh Kes 1: SLA 1</u></p> <p>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</p> <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> <p>ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir.</p> <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> <p>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.</p> <p>PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT.</p> <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> <p>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.</p> <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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |              |            |                     |                     |          |             |              |            |                     |                    |       |             |              |            |                    |                     |       |              |             |                |                     |                    |   |

|                    | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p><u>Contoh Kes 2 (<i>Exclusion Hours</i>): SLA 2</u></p> <p>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.</p> <table border="1"> <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> <p>ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir.</p> <p><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>".</p> <table border="1"> <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> <p>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.</p> <table border="1"> <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> <p>PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT.</p> <table border="1"> <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> <p>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.</p> <table border="1"> <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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |              |            |                    |                    |       |                   |                    |                  |                    |                    |        |             |              |            |                    |                    |       |             |              |            |                    |                    |        |              |             |                |                    |                    |   |

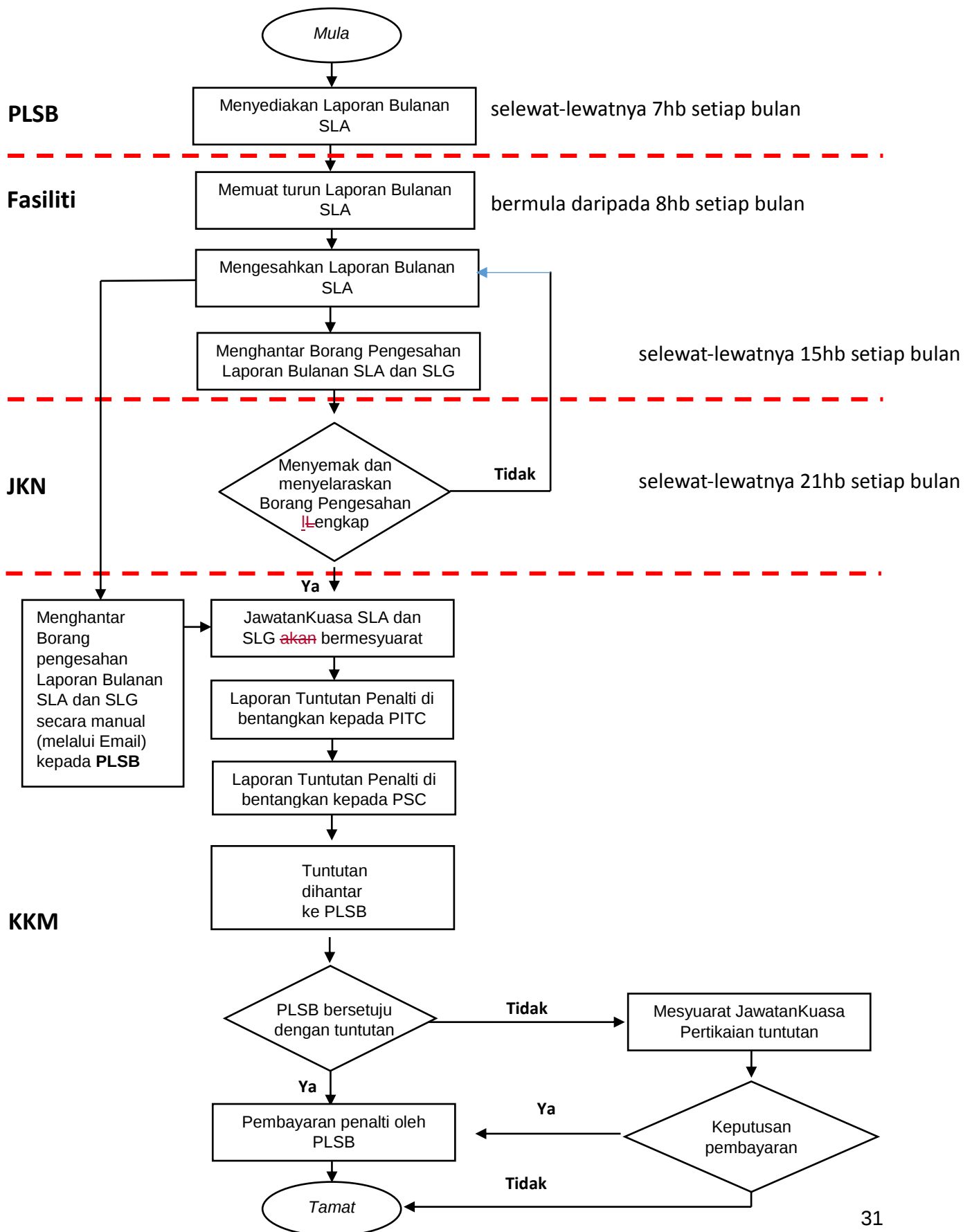
|                       | <p><u>Catatan:</u></p> <p><b>Pengesahan ORT –</b></p> <p>Bagi kes yang tidak memerlukan <i>onsite</i>, PLSB dikira memenuhi ORT sekiranya menyediakan <i>remote support</i> ke fasiliti dalam tempoh ORT. Pengguna boleh menyemak pembuktian status isu di <i>Connect Manage</i>.</p> <p><b>Pengesahan PRT –</b></p> <p>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>.</p> <p><b>Waktu Pengecualian –</b></p> <p>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.</p> | <p><u>Contoh Kes 3: Burst PRT SLA 2</u></p> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <th>IRT Bermula</th><th>IRT Berakhir</th><th>Tempoh IRT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015<br/>8:30 AM</td><td>11/11/2015<br/>9:30 AM</td><td>1 jam</td></tr> </table> <p>ORT – Bermula selepas tempoh IRT berakhir.</p> <table border="1"> <tr> <th>ORT Bermula</th><th>ORT Berakhir</th><th>Tempoh ORT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015<br/>9:30 AM</td><td>11/11/2015<br/>3:30 PM</td><td>6 jam</td></tr> </table> <p>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.</p> <p>PRT – PRT akan bermula setelah berakhir waktu ORT.</p> <table border="1"> <tr> <th>PRT Bermula</th><th>PRT Berakhir</th><th>Tempoh PRT</th></tr> <tr> <td>11/11/2015<br/>3:30 PM</td><td>12/11/2015<br/>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<br/>1.30 AM</td><td>12/11/2015<br/>2.00 AM</td><td>0.5 jam</td></tr> </table> <p>Formula pengiraan penalti bagi PRT adalah seperti berikut</p> <p>Tempoh Penalti (Jam) = Resolved Time – PRT berakhir<br/> Tempoh Penalti (Jam) = 0.5 jam<br/> Maka jumlah penalti bagi PRT adalah<br/> 0.5 jam x RM 200 = <b>RM 100.</b></p> <p>Jadi, jumlah pengiraan penalti bagi kes ini adalah:<br/> Jumlah Penalti = Penalti ORT+Penalti PRT<br/> = 0 + RM 100</p> <p><b>Jumlah Penalti = RM 100</b></p> | IRT Bermula | IRT Berakhir | Tempoh IRT | 11/11/2015<br>8:30 AM | 11/11/2015<br>9:30 AM | 1 jam | ORT Bermula | ORT Berakhir | Tempoh ORT | 11/11/2015<br>9:30 AM | 11/11/2015<br>3:30 PM | 6 jam | PRT Bermula | PRT Berakhir | Tempoh PRT | 11/11/2015<br>3:30 PM | 12/11/2015<br>1.30 AM | 10 jam | PRT Berakhir | Resolve time | Tempoh Penalti | 12/11/2015<br>1.30 AM | 12/11/2015<br>2.00 AM | 0.5 jam |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------|-----------------------|-----------------------|-------|-------------|--------------|------------|-----------------------|-----------------------|-------|-------------|--------------|------------|-----------------------|-----------------------|--------|--------------|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| IRT Bermula           | IRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempoh IRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| 11/11/2015<br>8:30 AM | 11/11/2015<br>9:30 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| ORT Bermula           | ORT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempoh ORT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| 11/11/2015<br>9:30 AM | 11/11/2015<br>3:30 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| PRT Bermula           | PRT Berakhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempoh PRT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| 11/11/2015<br>3:30 PM | 12/11/2015<br>1.30 AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| PRT Berakhir          | Resolve time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempoh Penalti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |       |             |              |            |                       |                       |        |              |              |                |                       |                       |         |
| 12/11/2015<br>1.30 AM | 12/11/2015<br>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 SLA untuk setiap lokasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Laporan Bulanan SLA dimuat turun daripada Sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3.</li> <li>ii. Borang <i>Field Service Report</i> (FSR) bagi kes <i>onsite</i> seperti di Lampiran 2</li> <li>iii. Buku Log Isu PhIS/CPS di fasiliti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Fasiliti                    |
| 4.  | <p>Mengesahkan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) ke dalam sistem <i>Connect Manage</i>. Sebarang pertikaian perlulah disertakan bersama lampiran/laporan sokongan (dalam bentuk pdf) melalui sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 21hb pada setiap bulan.</p> <p>Sekiranya, Fasiliti tidak membuat pengesahan melalui Sistem <i>Connect Manage</i> sehingga 21hb, maka proses pengesahan SLA melalui sistem <i>Connect Manage</i> akan luput dan status Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM pada bulan tersebut akan bertukar secara automatik kepada "Verification Expired" di dalam Sistem <i>Connect Manage</i>.</p> <p>Walau bagaimanapun fasiliti masih boleh melakukan pengesahan secara manual dengan 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 ke phis.sla@moh.gov.my</p> | Fasiliti                    |
| 5.  | Menyemak dan menyelaraskan status penghantaran Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM melalui Sistem <i>Connect Manage</i> . Memastikan semua Fasiliti yang terlibat telah mengesahkan Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (lampiran 4) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF selewat-lewatnya 21hb pada setiap bulan ke sistem <i>Connect Manage</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | JKN                         |
| 6.  | <u>Menghantar Ringkasan Laporan Pengesahan SLA PhIS/CPS KKM kepada Jawatankuasa SLA/SLG pada hari terakhir setiap bulan</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PLSB                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Bermesyuarat bagi membincangkan Laporan SLA yang telah disahkan oleh Fasiliti dan menentukan sama ada bersetuju atau tidak dengan Laporan tersebut. Jawatan Kuasa SLA/SLG (KKM) akan menilai maklum-balas pertikaian daripada Fasiliti dan PLSB. Jawatan Kuasa bertanggung jawab membuat keputusan kes-kes pertikaian tersebut dan memuktamadkan laporan Bulanan SLA PhIS/CPS KKM bagi bulan tersebut. | Jawatankuasa Pertikaian (KKM),<br>Jawatankuasa SLA dan SLG,<br>PLSB |
| 8.  | Membentangkan tuntutan penalti kepada PITC dan seterusnya kepada PSC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Jawatankuasa SLA dan SLG                                            |
| 9.  | Menghantar tuntutan penalti ke PLSB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Jawatankuasa SLA dan SLG                                            |
| 10. | 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 KERJA 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*)

KKM 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/<br>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/<br>Berjadual |
| 3.   | Pengubahsuaian atau memasukkan perisian yang tidak berkaitan dengan perkakasan PhIS atau CPS.                                                                                                    | Tidak Berjadual/<br>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/<br>Berjadual |
| 5.   | Kegagalan mana-mana peralatan yang bukan dimiliki oleh PLSB (contoh : <i>Core switch</i> fasiliti).                                                                                              | Tidak Berjadual/<br>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.

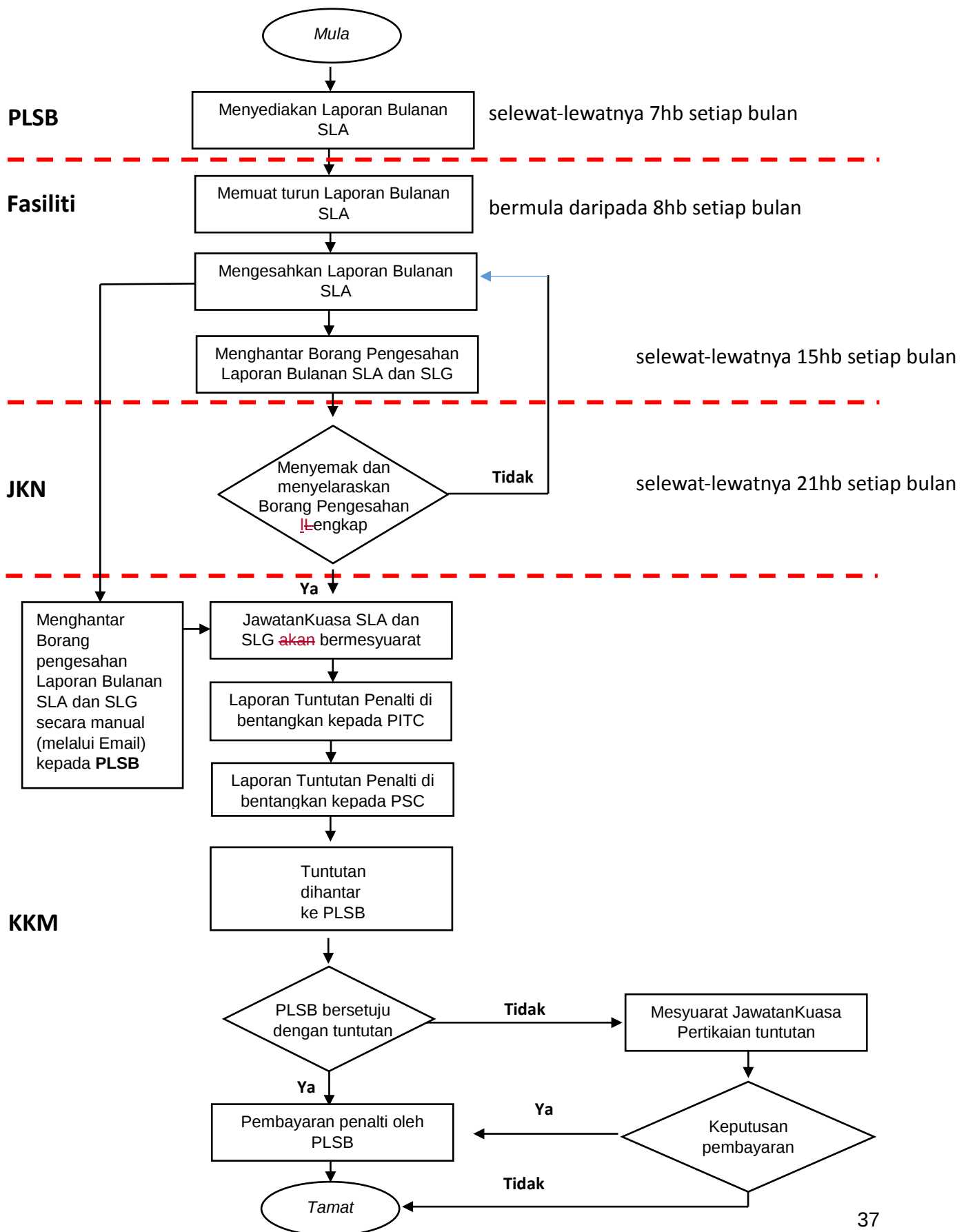
| Bil | Perkhidmatan                       | Petunjuk Prestasi Perkhidmatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kaedah tuntutan dan pengiraan penalti |              |       |   |                  |    |   |                  |     |   |                  |     |   |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|-------|---|------------------|----|---|------------------|-----|---|------------------|-----|---|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Ketersediaan sistem (Availability) | <p>A. <i>Service Level Rebate</i>:</p> <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>&lt;85%</td><td>50%</td></tr></table> <p>*Rebat daripada Jumlah Pembelian Bulanan APPL bagi setiap fasiliti</p> <p><u>Catatan:</u></p> <p>1. Laporan bulanan prestasi ketersediaan perkhidmatan PhIS/CPS boleh dimuat turun oleh pihak fasiliti secara bulanan melalui sistem <i>Connect Manage</i>.</p> <p>2. <i>Downtime</i> berjadual yang dibenarkan adalah selama 36 jam setahun.</p> <p>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%</p> <p>Contoh perkiraan Mac:<br/>0.005 x (31hari x 24jam) =<br/>0.005 x 744jam = <b><u>3.7 jam</u></b></p> | 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% | <p>Kaedah tuntutan penalti adalah melalui pembayaran secara cek/bank draf.</p> <p>Kaedah pengiraan penalti:</p> <p><b><u>Contoh Kes 1:</u></b></p> <p>SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan A: 96%<br/>Jumlah pembelian bulanan APPL klinik kesihatan A: RM5,000.00</p> <p>Jumlah rebat/penalti: 5%</p> <p>5/100 x 5,000 = RM250.00</p> <p>Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB: RM250.00</p> <hr/> <p><b><u>Contoh Kes 2:</u></b></p> <p>SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan B: 93.2%<br/>Jumlah pembelian bulanan APPL Klinik Kesihatan B: RM10,000.00</p> <p>Jumlah rebat/penalti: 20%</p> <p>20/100 x 10,000 = RM2,000.00</p> <p>Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB:<br/>RM 2,000.00</p> <hr/> <p><b><u>Contoh Kes 3:</u></b></p> <p>SLG PhIS/CPS Klinik Kesihatan C: 55.6%<br/>Jumlah pembelian bulanan APPL Klinik Kesihatan C: RM15,400.00</p> <p>Jumlah rebat/penalti: 50%</p> <p>50/100 x 15,400 = RM7,700.00</p> <p>Jumlah penalti yang akan di bayar oleh PLSB: RM7,700.00</p> |
| 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 SLA untuk setiap lokasi :<br><br>iv. Laporan Bulanan SLA dimuat turun daripada Sistem <i>Connect Manage</i> seperti di Lampiran 3.<br>v. Borang <i>Field Service Report</i> (FSR) bagi kes <i>onsite</i> seperti di Lampiran 2<br>vi. Buku Log Isu PhIS/CPS di fasiliti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Fasiliti                    |
| 4.  | Mengesahkan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (format pdf) ke dalam sistem <i>Connect Manage</i> . Sebarang pertikaian perlulah disertakan bersama lampiran/laporan sokongan (dalam bentuk pdf) melalui sistem <i>Connect Manage</i> selewat-lewatnya 21hb pada setiap bulan.<br><br>Sekiranya, Fasiliti tidak membuat pengesahan melalui Sistem <i>Connect Manage</i> sehingga 21hb, maka proses pengesahan SLA melalui sistem <i>Connect Manage</i> akan luput dan status Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM pada bulan tersebut akan bertukar secara automatik kepada "Verification Expired" di dalam Sistem <i>Connect Manage</i> .<br><br>Walau bagaimanapun fasiliti masih boleh melakukan pengesahan secara manual dengan 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 ke phis.sla@moh.gov.my | Fasiliti                    |
| 5.  | Menyemak dan menyelaras status penghantaran Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM melalui Sistem <i>Connect Manage</i> . Memastikan semua Fasiliti yang terlibat telah mengesahkan Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA Projek PhIS/CPS KKM (lampiran 4) beserta lampiran/laporan sokongan (jika diperlukan) dalam bentuk PDF selewat-lewatnya 21hb pada setiap bulan ke sistem <i>Connect Manage</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | JKN                         |
| 6.  | <u>Menghantar Ringkasan Laporan Pengesahan SLA PhIS/CPS KKM kepada Jawatankuasa SLA/SLG pada hari terakhir setiap bulan</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PLSB                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Bermesyuarat setiap bulan bagi membincangkan Laporan SLA yang telah disahkan oleh Fasiliti dan menentukan sama ada bersetuju atau tidak dengan Laporan tersebut. Jawatan Kuasa SLA/SLG (KKM) akan menilai maklum-balas pertikaian daripada Fasiliti dan PLSB. Jawatan Kuasa bertanggung jawab membuat keputusan kes-kes pertikaian tersebut dan memuktamadkan laporan Bulanan SLA PhIS/CPS KKM bagi bulan tersebut. | Jawatankuasa Pertikaian (KKM),<br>Jawatankuasa SLA dan SLG,<br>PLSB |
| 8.  | Membentangkan tuntutan penalti kepada PITC dan seterusnya kepada PSC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Jawatankuasa SLA dan SLG                                            |
| 9.  | Menghantar tuntutan penalti ke PLSB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jawatankuasa SLA dan SLG                                            |
| 10. | Membayar tuntutan penalti 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>Approved Products Purchase List</i> |

**Lampiran 1**  
***PhIS & CPS***  
***Helpdesk and***  
***Maintenance***  
***Services***  
***Version 1.6***

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

---

## **PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services**

**Version : 1.6**

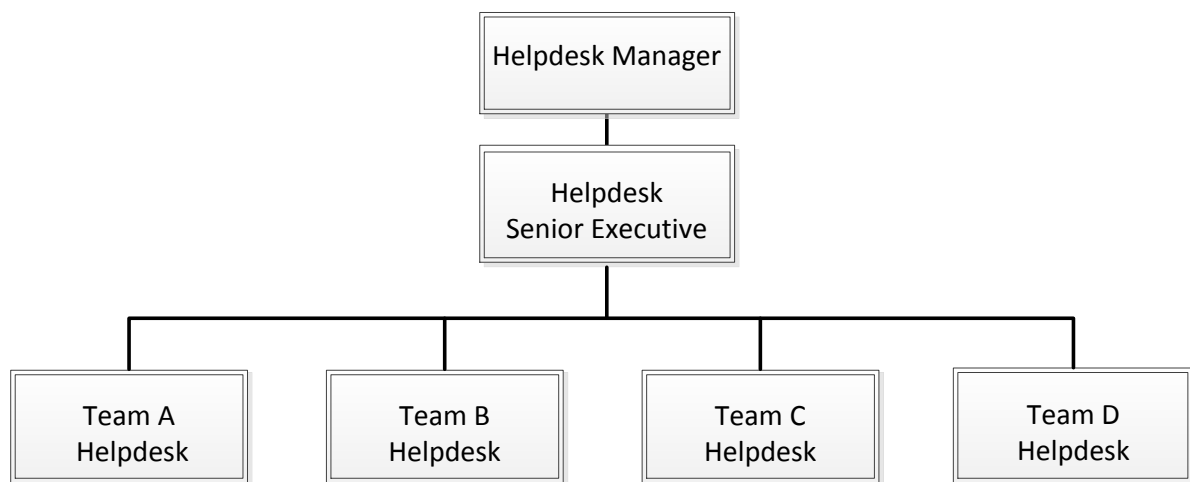
**Document ID :PhIS\_CPS/ HELPDESK\_MAINTENANCE**

## Lampiran 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.6*

### 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 1.6*

### 2.2 Helpdesk Team Roles and Responsibilities

| Roles                        | Locations            | Responsibilities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Helpdesk Manager             | Central Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervise the Helpdesk Team</li> <li>• Escalate and follow-up on issues or problems</li> <li>• Review Weekly and Monthly SLA Reports</li> <li>• Take immediate action on tickets that need special attention</li> </ul>                                                                                                                        |
| Helpdesk Senior Executive    | Central Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsible for handling staff movement, reporting and shift roster.</li> <li>• Assist in 2<sup>nd</sup> level troubleshooting for application problem/incidents.</li> <li>• Monitor all tickets/requests until resolved within SLA time.</li> </ul>                                                                                           |
| Helpdesk                     | Central Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide end-user support on technical issues related to PhIS &amp; CPS application, system software, hardware and network problem/incident.</li> <li>• Log Enquiries – Technical problems resolution for bugs fixes, hardware failure, system bugs or failure and enhancement</li> </ul>                                                       |
| MOH IT / Appointed Personnel | Sites                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsible to inform and notify PhIS &amp; CPS users about any preventive maintenance activities.</li> <li>• Responsible to acknowledge the Field Service Report from Field Technical Personnel for repairing or replacement of any faulty unit.</li> </ul> <p>Monitor the SLA report thru Service Desk Ticketing System (ConnectManage).</p> |

## Lampiran 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.6*

### 4. Regional Support

#### 4.1 Regional Support Center

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

| N O | STATE        | SITE OFFICE      | ADDRESS                                                                                                     |
|-----|--------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | SELANGOR     | CYBERJAYA (HQ)   | CMG Building, No.1, Jalan PJU 5/13, Dataran Sunway, Kota Damansara, 47810 Petaling Jaya, Selangor.          |
| 2   | JOHOR        | JOHOR BHARU      | Unit 16-03, Menara MAA, 15, Jalan Dato Abdullah Tahir, 80250 Johor Bahru, Johor.                            |
| 3   |              | MUAR             | No.8 Atas, Jalan Putera, Taman Putera Indah, Jalan Salleh, 84000 Muar, Johor.                               |
| 4   | PERAK        | IPOH             | No.51A Lebuhr Lapangan, Siber 1, Bandar Cyber, 31350 Ipoh, Perak.                                           |
| 5   |              | SERI MANJUNG     | No. 138, (1 <sup>st</sup> Flr) Jalan PPMP 3/3, Pusat Perniagaan Manjung Point 3, 32040 Seri Manjung, Perak. |
| 6   | PAHANG       | KUALA LIPIS*     |                                                                                                             |
| 7   |              | KUANTAN*         |                                                                                                             |
| 8   | TERENGGANU   | KUALA TERENGGANU | No.1219-C Tingkat Atas, Jalan Pasir Panjang, 21100 Kuala Terengganu.                                        |
| 9   | KELANTAN     | MACHANG          | PT 601, No. 4 (1st Floor), Bangunan Kedai Terminal Bas, Jalan Kuala Krai, 19500 Machang, Kelantan.          |
| 10  | KEDAH        | JITRA            | No.83B, Jalan Bandar Darulaman Jaya 2, Bandar Darulaman Jaya, 06000 Jitra, Kedah.                           |
| 11  | PULAU PINANG | SEBERANG PRAI    | Suite B-2-6, Sunway Business Park, Bandar Sunway, 13700 Seberang Jaya, Pulau Pinang.                        |
| 12  | SABAH        | KOTA KINABALU    | 1st Floor, Lot 289, Block Row AN, Bandar Putra, Manggatal, 88450 Kota Kinabalu, Sabah.                      |
| 13  |              | TAWAU*           |                                                                                                             |
| 14  |              | SANDAKAN*        |                                                                                                             |
| 15  | SARAWAK      | KUCHING          | No. 8-11, Jalan Sungai Apong Baru, P.O.Box 678, 93714 Kuching, Sarawak.                                     |
| 16  |              | MIRI             | Lot 994, 2nd Floor, Unit 2.5, King's Business Center, Miri-Airport Road, 98000 Miri, Sarawak.               |
| 17  |              | SIBU             | No.11D, 1st Flr, Jalan Permai Timur, 96000 Sibu, Sarawak.                                                   |

#### 4.2 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 1: *PhIS & CPS Helpdesk and Maintenance Services Version 1.6*

### Appendix 4 : Loan Unit Process

#### a) PhIS Hardware Repair Process

| No. | Work Process                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsibility     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.  | Log incident to helpdesk regarding hardware faulty                                                                                                                                                                                                                                                                             | Facility/ Helpdesk |
| 2.  | Support will attend for further troubleshooting.<br>Once confirmed faulty, support will swap with loaner unit.<br>Support will bring back for further troubleshooting.<br>If faulty unit no problem, support will return original unit.<br>*Original unit should be return to facility. Refer <b><i>Loan Unit Duration</i></b> | Support            |
| 3.  | For hardware under warranty, we will repair or change part.<br>Then return repaired unit to HQ.                                                                                                                                                                                                                                | Support            |
| 4.  | For beyond repair hardware that need new replacement, there will be <b><i>Hardware Replacement Memo</i></b> to sign off by facility.                                                                                                                                                                                           | Support/ Facility  |
| 5.  | Get a letter from principle if the hardware is beyond repair.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Principle          |
| 6.  | Disposed hardware must follow 1PP process from MOH.<br>Facility <b>MUST</b> update <b>Kew.Pa</b> accordingly.                                                                                                                                                                                                                  | Facility           |
| 7.  | For hardware/part not covered under warranty or mishandling issue, the quotation must apply.                                                                                                                                                                                                                                   | Support            |
| 8.  | Hardware/part not covered under warranty need to raise SRF.<br>SRF <b>MUST</b> be submitted when loan unit had given. Refer <b><i>Not included in Corrective Maintenance.</i></b>                                                                                                                                              | Facility           |

**b) Loan Unit Duration\*\*:**

| NO  | UNIT                                         | Loan Unit Duration<br>(Working days) | Example Not covered warranty                                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | PCD                                          | 21                                   | 1. Any physical damaged<br>2. Monitor screen cracked/ broken<br>3. Any port or mother board broken.<br>4. Mouse cable eaten by rat. |
| 2.  | Notebook<br>(NBK)                            | 21                                   | 1. Any physical damaged<br>2. Monitor screen cracked/ broken.                                                                       |
| 3.  | Thermal Printer (THP)                        | 26*                                  | 1. Any physical damaged<br>2. Top Cover broken<br>3. Any part broken such as ribbon block or spindle broken                         |
| 4.  | Laser Jet Printer (LJP)                      | 21                                   | 1. Any physical damaged.<br>2. Using unauthorized toner and cause the failure                                                       |
| 5.  | Zebra Printer (THE)                          | 26*                                  | 1. Any physical damaged.<br>2. Using unauthorized cartridge and cause the failure.                                                  |
| 6.  | UPS Server                                   | 21                                   | 1. Any physical damaged.<br>2. UPS fell down and broken<br>3. Any port broken.                                                      |
| 7.  | Server                                       | 14                                   | 1. Any physical damaged.<br>2. Hit by lightning                                                                                     |
| 8.  | Switch<br>1. CISCO SG 300<br>2. CISCO SG 500 | 26*                                  | 1. Any physical damaged.                                                                                                            |
| 9.  | Access Point<br>(AP)                         | 26*                                  | 1. Any physical damaged.<br>2. Hit by lightning<br>3. Cable eaten by rat                                                            |
| 10. | Barcode Scanner<br>(BSW)                     | 14                                   | 1. Any physical damaged.<br>2. Cable eaten by rat.                                                                                  |

*\*Depends on part availability*

# **Lampiran 2**

## ***Field Service Report (FSR)***

## Lampiran 2: Field Service Report (FSR)





---

**FIELD SERVICE REPORT**

FSR No: \_\_\_\_\_

|               |  |                                                                                                                                                                                      |  |
|---------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| FACILITY      |  | TYPE OF SERVICE                                                                                                                                                                      |  |
| DEPARTMENT    |  | <input type="checkbox"/> Preventive Maintenance<br><input type="checkbox"/> Corrective Maintenance<br><input type="checkbox"/> Request Transition<br><input type="checkbox"/> 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 | <input type="checkbox"/> Job Completed <input type="checkbox"/> To be Continued* <input type="checkbox"/> 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 SLG PhIS**

## **& CPS**

### Lampiran 3: Laporan Bulanan SLA PhIS & CPS (Fasiliti)

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

| No | Report No | Location / Unit   | Category | Sub Category | Description                                                              | Resolution                            | Status | Reported Date Time | IRT Date Time      | Appointment Date Time | ORT Date Time      | PRT Date Time      | Total Exclusion Hour | Please describe if any dispute |
|----|-----------|-------------------|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------|--------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------|
| 1  | 16081405C | OP Phar Emergency | Hardware | Printer      | User from unit ICT reported label printer ribbon problem while printing. | pull out stuck paper on rubber roller | Closed | 27/07/2016 02:50PM | 27/07/2016 02:50PM | 28/07/2016 09:00AM    | 28/07/2016 08:44AM | 28/07/2016 09:14AM | 0.00                 |                                |

**Legend:**

IRT = Intial Response Time

ORT = Arrival Time (On Site) or Remote Time (Remote Access)

PRT = Problem Resolution Time

Total Exclusion Hour = Total Exclusion Time For example : User not available,Location not accessible by engineer.waiting respond from user.

| <b>Maklumat</b>       | <b>Butiran</b>                                                                                                |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Report no             | Merujuk kepada No laporan yang akan dijana oleh sistem <i>Connect Manage</i> .                                |
| Location/Unit         | Merujuk kepada lokasi atau 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.                                                                                 |
| Reported date/time    | Merujuk kepada tarikh dan waktu laporan direkodkan di dalam CM.                                               |
| IRT date/time         | Merujuk kepada masa IRT                                                                                       |
| Appointment Date      | Merujuk kepada waktu temujanji yang di persetujui oleh pengguna.                                              |
| ORT date/time         | Merujuk kepada masa ORT                                                                                       |
| PRT date/time         | Merujuk kepada masa PRT (waktu penyelesaian masalah)                                                          |
| Resolved              | Merujuk kepada tarikh dan masa isu diselesaikan.                                                              |
| Total Exclusion hours | Merujuk kepada jumlah keseluruhan waktu pengecualian.                                                         |

### Lampiran 3.1: Laporan Bulanan SLA PhIS & CPS (Jawatan Kuasa Kerja PhIS SLA dan SLG)

| NO | Ticket No./Report No.        | Facility Location         | State    | Category | Sub Category           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Resolution                                              | Root Cause                          | Status | SLA Level | SLG |
|----|------------------------------|---------------------------|----------|----------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|-----------|-----|
| 1  | I-PHIS015345716H / 16078200C | Hospital Queen Elizabeth  | Sabah    | Hardware | Printer                | Ms Anne report unable to print due to blank label go out itself when tu                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reinstall printer driver and reconfigure printer settin | Corrupt printer driver on PC        | Closed | 3         | No  |
| 2  | I-PHIS015351716 / 16078279C  | Klinik Kesihatan Batu Pah | Johor    | Software | PHIS & CPS Application | User reported unable to access PhIS & PhIS IP affected to all PC. The error show internet explorer cannot display the webpage. Previously user request to shut down server on 1/7 (16076775C) & 2/7 (16076780C). User already switch on server. Power static. User confirmed 1govnet router on and the indicator for switch is blinking. CC informed server unreachable | restart server by sequence.                             | Server start up sequences improper. | Closed | 1         | Yes |
| 3  | I-PHIS015351916H / 16078282C | Hospital Sultanah Aminah  | Johor    | Hardware | Monitor                | User reported she unable to turn on monitor due to monitor light no p                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Replace hardware                                        | Hardware Faulty                     | Closed | 3         | No  |
| 4  | I-PHIS015352216H / 16078285C | Hospital Kajang / Outpati | Selangor | Hardware | Printer                | User reported printer unable to print label due to printer status paused. Guide user to change printer status by pressing pause button and set in control panel but status still not change. Restart PC                                                                                                                                                                 | Restart printer, reinstall label paper & ribbon but pri | Hardware Faulty                     | Closed | 3         | No  |
| 5  | I-PHIS015352416H / 16078287C | Hospital Simunjan / Outpa | Sarawak  | Hardware | Printer                | User reported got issue with printer print out label together with ribbi                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Guide user via phone.                                   | Others                              | Closed | 3         | No  |
| 6  | I-PHIS015352816H / 16078290C | Hospital Pontian / Ward S | Johor    | Hardware | Printer                | User reported he unable to print since this morning due to printer sho                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Printer hang at THP-02. Restart printer. User tested a  | Printer hang                        | Closed | 3         | No  |
| 7  | I-PHIS015352916H / 16078291C | Hospital Pontian / Outpat | Johor    | Hardware | Printer                | User reported label printer problem due to when he click print, label s                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reset printer. Untick auto calibrate. Printer work as i | Printer auto calibrate.             | Closed | 3         | No  |

| Reported Date/Time | Assigned Date  | IRT Hours | Exclusion Hours IRT | Actual IRT | Max SLA IRT | Assigned Date  | ORT Date       | Appointment Date | Arrival Date   | ORT Hours | Exclusion Hours ORT | Actual ORT | Max SLA ORT | ORT Date       | Resolved Date  | PRT Hours | Exclusion Hours PRT | Actual PRT | Max SLA PRT | Exclusion Remarks |
|--------------------|----------------|-----------|---------------------|------------|-------------|----------------|----------------|------------------|----------------|-----------|---------------------|------------|-------------|----------------|----------------|-----------|---------------------|------------|-------------|-------------------|
| 7/1/2016 16:16     | 7/1/2016 16:16 | 0         | 0                   | 0          | 1           | 7/1/2016 16:16 | 7/4/2016 8:00  | 7/4/2016 8:30    | 7/4/2016 8:00  | 64.21     | 0                   | 0          | 6           | 7/4/2016 8:00  | 7/4/2016 8:52  | 0.38      | 0                   | 0.38       | 10          |                   |
| 7/3/2016 8:53      | 7/3/2016 8:57  | 0.06      | 0                   | 0.06       | 0.5         | 7/3/2016 8:57  | 7/3/2016 10:13 | 7/3/2016 13:00   | 7/3/2016 10:13 | 4.04      | 0                   | 0          | 4           | 7/3/2016 10:13 | 7/3/2016 10:57 | 0         | 0                   | 0          | 8           |                   |
| 7/3/2016 9:17      | 7/3/2016 9:17  | 0         | 0                   | 0          | 1           | 7/3/2016 9:17  | 7/3/2016 10:50 | 7/3/2016 16:00   | 7/3/2016 10:50 | 6.71      | 0                   | 0          | 6           | 7/3/2016 10:50 | 7/3/2016 11:22 | 0         | 0                   | 0          | 10          |                   |
| 7/3/2016 9:57      | 7/3/2016 9:57  | 0         | 0                   | 0          | 1           | 7/3/2016 9:57  | 7/3/2016 13:33 | 7/3/2016 16:30   | 7/3/2016 13:33 | 6.53      | 0                   | 0          | 6           | 7/3/2016 13:33 | 7/3/2016 14:45 | 0         | 0                   | 0          | 10          |                   |
| 7/3/2016 10:11     | 7/3/2016 10:12 | 0         | 0                   | 0          | 1           | 7/3/2016 10:12 | 7/3/2016 13:06 | 7/3/2016 17:00   |                | 2.9       | 0                   | 174        | 6           | 7/3/2016 13:06 | 7/3/2016 13:07 | 0         | 0                   | 0          | 10          |                   |
| 7/3/2016 10:40     | 7/3/2016 10:41 | 0         | 0                   | 0          | 1           | 7/3/2016 10:41 | 7/3/2016 13:53 | 7/3/2016 17:00   | 7/3/2016 13:53 | 6.31      | 0                   | 0          | 6           | 7/3/2016 13:53 | 7/3/2016 13:55 | 0         | 0                   | 0          | 10          |                   |

### Lampiran 3.2: Laporan Bulanan SLG Summary PhIS & CPS (Jawatan Kuasa Kerja PhIS SLA dan SLG)

#### SLG MOH MONTHLY SUMMARY REPORT

Project : Pharmacy Information System (PhIS)

State

All States

Report Month : Sep 2017

Date Printed : 9/10/2017

Time Printed : 6:52 pm

Total Month Days : 30 Days\* 24 Hrs

Page : Page 1 of 7

Total Uptime (Hrs) : 720.00

| No | Facility Location                  | Incident Count | Downtime Duration | Exclusion Duration | Net Down Time | UpTime % (Availability) | Net Uptime Hours | SLG Uptime% |
|----|------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------|---------------|-------------------------|------------------|-------------|
| 1  | Hospital Pakar Sultanah Fatimah    | 1              | 1.12              | 0.00               | 1.12          | 99.84                   | 718.88           | 99.84       |
| 2  | Klinik Kesihatan Batu 15 Air Hitam | 1              | 0.43              | 0.43               | 0.00          | 99.94                   | 720.00           | 100.00      |
| 3  | Klinik Kesihatan Kahang Batu 22    | 1              | 0.00              | 0.00               | 0.00          | 100.00                  | 720.00           | 100.00      |
| 4  | Klinik Kesihatan Parit Jawa        | 1              | 2.32              | 2.32               | 0.00          | 99.68                   | 720.00           | 100.00      |
| 5  | Klinik Kesihatan Parit Sri Merlong | 1              | 3.57              | 3.57               | 0.00          | 99.50                   | 720.00           | 100.00      |
| 6  | Klinik Kesihatan Tanjong Sedili    | 1              | 3.07              | 3.07               | 0.00          | 99.57                   | 720.00           | 100.00      |
| 7  | Klinik Kesihatan Banai             | 1              | 0.03              | 0.03               | 0.00          | 100.00                  | 720.00           | 100.00      |
| 8  | Klinik Kesihatan Batu Gajah        | 1              | 2.73              | 2.73               | 0.00          | 99.62                   | 720.00           | 100.00      |

### Lampiran 3.3: Laporan Bulanan SLG Details PhIS & CPS (Jawatan Kuasa Kerja PhIS SLA dan SLG)

#### SLG MOH MONTHLY DETAIL REPORT

Project : Pharmacy Information System (PhIS)  
Report Month : Sep 2017

State : All States  
Facility : All

Closing Date : 9/10/2017

Closing Time : 6:49 pm

Page : Page 1 of 7

| Ticket No        | Reported Date       | Resolve Date        | Log Title                             | Downtime Duration (Hrs) | Exclusion Duration (Hrs) | SLG Y/N | Exclusion Reason | Root Cause                                                                                                                    |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I-PhIS020466317  | 05/09/2017 09:47:00 | 05/09/2017 12:58:00 | Unable to access PhIS                 | 3.18                    | 3.18                     | N       |                  | Power trip on 04.9.2017 11.36PM . User (Miss Shini) informed facility always happen power failure.                            |
| I-PhIS020465417  | 05/09/2017 08:31:00 | 05/09/2017 08:31:00 | Unable to access PhIS system          | 0.00                    | 0.00                     | N       |                  | Based on UPS/DSA log there was power failure. Refer file upload.                                                              |
| I-PhIS020628417H | 20/09/2017 11:25:00 | 20/09/2017 14:59:00 | SVR-001 - Server remain blinking      | 3.57                    | 3.57                     | N       |                  | According to DSA Log, there was power outage on 20/9/2017 2.35am. According to user, Mr. Wong power outage frequently happen. |
| I-PhIS020471517  | 07/09/2017 00:30:00 | 07/09/2017 01:37:00 | Request New Deployment                | 1.12                    | 0.00                     | Y       |                  | Upgrade version 1.6.1.4                                                                                                       |
| I-PhIS020531117  | 11/09/2017 08:39:00 | 11/09/2017 09:05:00 | Unable to access PhIS                 | 0.43                    | 0.43                     | N       |                  | Based on UPS/DSA log there was power failure. Refer file upload                                                               |
| I-PhIS020531217  | 11/09/2017 08:46:00 | 11/09/2017 11:05:00 | Unable to access PhIS system          | 2.32                    | 2.32                     | N       |                  | According to UPS Log there was power trip on 11/9/2017 5.44 a.m.                                                              |
| I-PhIS020601017  | 18/09/2017 12:24:00 | 18/09/2017 15:28:00 | All PC - Unable to access PHIS system | 3.07                    | 3.07                     | N       |                  | Base on UPS/DSA log there is power failure. Refer file upload.                                                                |
| I-PhIS020487117  | 06/09/2017 12:14:00 | 06/09/2017 12:16:00 | Unable to access PhIS system          | 0.03                    | 0.03                     | N       |                  | Based on UPS/DSA log there was power failure. Refer file upload.                                                              |
| I-PhIS020466217  | 05/09/2017 09:47:00 | 05/09/2017 10:16:00 | Unable to access PhIS- Http error 500 | 0.48                    | 0.48                     | N       |                  | Base on DSA / UPS log. There was a power failure.                                                                             |

# **Lampiran 4**

## **Borang**

### **Pengesahan**

#### **Laporan**

##### **Bulanan SLA**

##### **dan SLG**

## Lampiran 4: Borang Pengesahan Laporan Bulanan SLA dan SLG



pharmaniaga

### 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: \_\_\_\_\_



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: \_\_\_\_\_

# **Lampiran 5**

## **Manual**

### **Pengguna-**

### **Pengesahan**

### **SLA secara**

### **online (Bagi**

### **Rujukan Fasiliti)**

## 6.0 – Online SLA Verification

### SLA Verification Report

#### SLA and SLG Reports

Incident Ticket  
PhIS Ticket  
Service Request  
General Inquiry  
Request Ticket  
MOH Report  
SLA & SLG Report

Monthly Report  
Reports Type  
Facility State  
Facility  
Month

SLA  
Johor  
Hospital Sultanah Nora Ismail  
July 2016  
Search  
Download

Borang Pertikaian: Download

JKN SLA Verification  
PhIS/CPS Monthly Report

Figure 6.0-1 SLA Report Module

#### STEP 1

Click on 'SLA & SLG Reports" from left menu.  
Reports Module page as shown in Figure 6.0-1

#### STEP 2

Select the search criteria.

For example ;

- a) Reports Type > SLA, SLG or NON SLA
- b) Facility State
- c) Facility (depending on selected state)
- d) Month > example : April 2017

#### STEP 3

Click on the **Search** button to show the available report in PDF format

### Monthly Report

Reports Type

SLA ▼

Facility State

Johor ▼

Facility

Hospital Sultanah Nora Ismail ▼

Month

July 2016 ▼

Search

Borang Pertikaian:

Download

JKN SLA Verification

#### PhIS/CPS Monthly Report

| Facility                      | Report      | PHIS_MONTH | Format | Action   |        |
|-------------------------------|-------------|------------|--------|----------|--------|
| Hospital Sultanah Nora Ismail | SLA Monthly | July 2016  | PDF ▼  | Download | Verify |

4

Figure 6.0-2 SLA Report Search Result

### SLA Verification Report

#### Note

The result display will be based on the entered criteria as shown in Figure 6.0-2

#### STEP 4

Click [Download](#) button under Action field to start download the report

### SLA MONTHLY REPORT

Report Month : July 2016  
State : Johor  
Facility Name : Hospital Sultanah Nora Ismail

Date Printed : 22/2/2017  
Time Printed : 7:48 pm  
Page : Page 1 of 1

| No | Report No | Location / Unit   | Category | Sub Category | Description                                                              | Resolution                            | Status | Reported Date Time | IRT Date Time      | Appointment Date Time | ORT Date Time      | PRT Date Time      | Total Exclusion Hour | Please describe if any dispute |
|----|-----------|-------------------|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------|--------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------------|
| 1  | 16081405C | OP Phar Emergency | Hardware | Printer      | User from unit ICT reported label printer ribbon problem while printing. | pull out stuck paper on rubber roller | Closed | 27/07/2016 02:50PM | 27/07/2016 02:50PM | 28/07/2016 09:00AM    | 28/07/2016 08:44AM | 28/07/2016 09:14AM | 0.00                 |                                |

#### Legend:

IRT = Initial Response Time  
ORT = Arrival Time (On Site) or Remote Time (Remote Access)  
PRT = Problem Resolution Time  
Total Exclusion Hour = Total Exclusion Time For example : User not available, Location not accessible by engineer, waiting respond from user.

Figure 6.0-3 SLA Report Outcome

### SLA Verification Report

#### Note:

Report outcome as shown in figure 6.0-3 is in PDF format.

Once SLA Monthly Report downloaded, for onsite cases, verify the Reported, Appointment, Arrival and Resolved date and time. For remote access cases, verify the Reported and Resolved date and time.

## Monthly Report

Reports Type

SLA

Facility State

Johor

Facility

Hospital Sultanah Nora Ismail

Month

July 2016

Search

Borang Pertikaian:

Download

5

JKN SLA Verification

PhIS/CPS Monthly Report

Figure 6.0-4 Search Report Result

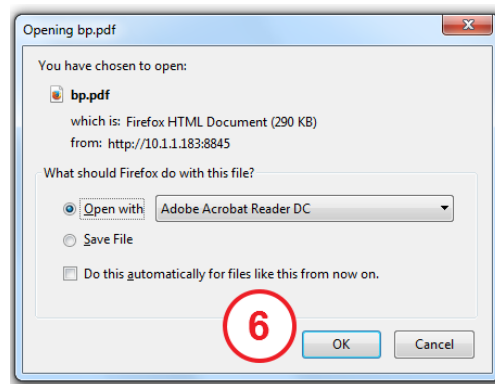


Figure 6.0-4(1)

## SLA Verification Report

### STEP 5

Click on **Download** button, another screen will prompt out and user can choose to print out “**Borang Pertikaian**” or to save the document.

### STEP 6

Click **OK** button and another screen will prompt out as shown in Figure 6.0.5(1) and 6.0.5(2)

### Note:

User will need to print out “**Borang Pertikaian**” and fill in all the information needed. Once done, user will stamp company chop and sign.

Scan a copy of the complete “**Borang Pertikaian**” and save in the computer.



BORANG PENGESAHAN LAPORAN BULANAN SLA DAN SLG  
PROJECT 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<br>Of Ticket | Hardware   |               | Software   |               | Network    |               | Total<br>SLA<br>Met | Total<br>SLA<br>Missed |
|-------|---------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|---------------------|------------------------|
|       |                     | SLA<br>Met | SLA<br>Missed | SLA<br>Met | SLA<br>Missed | SLA<br>Met | SLA<br>Missed |                     |                        |
| SLA 1 |                     |            |               |            |               |            |               |                     |                        |
| SLA 2 |                     |            |               |            |               |            |               |                     |                        |
| SLA 3 |                     |            |               |            |               |            |               |                     |                        |
| Total |                     |            |               |            |               |            |               |                     |                        |

SLA - Aplikasi PHIS dan CPS

| SLA   | Number<br>Of Ticket | Application |            | Database |            | Total SLA<br>Met | Total SLA<br>Missed |
|-------|---------------------|-------------|------------|----------|------------|------------------|---------------------|
|       |                     | SLA Met     | SLA Missed | SLA Met  | SLA Missed |                  |                     |
| SLA 1 |                     |             |            |          |            |                  |                     |
| SLA 2 |                     |             |            |          |            |                  |                     |
| Total |                     |             |            |          |            |                  |                     |

Disahkan oleh:

\_\_\_\_\_

Nama dan Jawatan (Cop)

Tarikh: \_\_\_\_\_

Figure 6.0-5(1) Borang Pengesahan SLA



pharmaniaga

BORANG PENGESAHAN LAPORAN BULANAN SLA DAN SLG  
PROJECT PHIS DAN CP S KKM

Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PHIS dan CP S KKM dan didapati terdapat pertikaian 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: \_\_\_\_\_

Figure 6.0-5(2) Borang Pertikaian

## Monthly Report

Reports Type

SLA ▼

Facility State

Johor ▼

Facility

Hospital Sultanah Nora Ismail ▼

Month

July 2016 ▼

Search

Borang Pertikaian:

Download

JKN SLA Verification

### PhIS/CPS Monthly Report

| Facility                      | Report      | PHIS_MONTH | Format | Action   |        |
|-------------------------------|-------------|------------|--------|----------|--------|
| Hospital Sultanah Nora Ismail | SLA Monthly | July 2016  | PDF ▼  | Download | Verify |

7

Figure 6.0-6 Report Search Result

## SLA Verification Report

Repeat STEP 1 to STEP 3

### STEP 7

Click  button to do the SLA online verification as shown in Figure 6.0-6

8

Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PhIS dan CPS KKM dan bersetuju dengan laporan ini tanpa sebarang pertikaian.

Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PhIS dan CPS KKM dan terdapat pertikaian terhadap laporan tersebut.

Sila lampirkan dokumen sokongan.

9

Browse... No files selected. Upload 10

Nama: [text input] 11

No.Kad Pengenalan: [text input]

Jawatan: [text input]

Back Submit 12

Figure 6.0-7 SLA Verification

Please enter jawatan

OK

Figure 6.0-8 Information Alert Message

## SLA Verification Report

### STEP 8

Click the radio button after the SLA Monthly Report verified either agreed to proceed with OR without dispute.

### STEP 9

Click **Browse...** button to choose “**Borang Pengesahan**” and proof (for dispute) such as screenshot from Incident ticket or FSR form.

### STEP 10

Click **Upload** to upload the file choosen

### **STEP 11**

Fill in the information accordingly

The details are:

- a) Nama :
- b) No Kad Pengenalan :
- c) Jawatan :

If user missed any of these field, system will show message as in Figure 6.0-8

### **STEP 12**

After all the information filled in and doc uploaded, click

 Submit

to proceed.

☒ Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PhIS dan CPS KKM dan bersetuju dengan laporan ini tanpa sebarang pertikaian.

☐ Pihak fasiliti telah membuat semakan ke atas Laporan Bulanan SLA dan SLG Projek PhIS dan CPS KKM dan terdapat pertikaian terhadap laporan tersebut.

**Sila lampirkan dokumen sokongan.**

Nama:

No.Kad Pengenalan:

Jawatan:

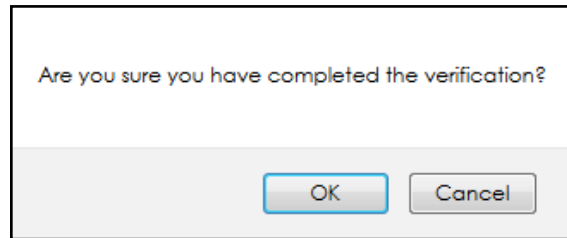
| ID     | Title                        | Created Date |         |          |        | Action by |
|--------|------------------------------|--------------|---------|----------|--------|-----------|
| 138320 | Borang Pertikaian-138320.pdf | 18 Apr 2017  | Preview | Download | Delete | username  |

SLA Verification Report

**Note:**

Click  to add document to attach or click  if there is no more amendment or changes to be make.

Figure 6.0-9 SLA Verification Screen



**Figure 6.0-10 Information Alert Message**



**PENGESAHAN LAPORAN BULANAN SLA DAN SLG  
PROJEK PhIS DAN CPS KKM**

pharmaniaga

Nama Fasilitas : Hospital Sultanah Aminah  
Laporan Bulan : Apri  
Tahun : 2017

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

Disahkan Oleh : Auni Humairah  
Jawatan : Pegawai Farmasi U41  
Tarikh Pengesahan : 16/05/2017  
Waktu Pengesahan : 5:23 pm

[Senarai Dokumen Sokongan](#)  
Borang Pertikaian-189072.jpg

Figure 6.0-11 Final Verification Form

## SLA Verification Report

Once user has click OK, system will generate Final Verification Form for user reference as shown in Figure 6.0-11 Form report in pdf format. Once user has submitted and confirmed on the verification, it is final and unable to be amended anymore.

## Monthly Report

Reports Type

SLA ▼

Facility State

Johor ▼

Facility

Hospital Sultanah Nora Ismail ▼

Month

July 2016 ▼

Search

Borang Pertikaian:

Download

JKN SLA Verification

### PHIS/CPS Monthly Report

| Facility                      | Report      | PHIS_MONTH | Format | Action            |
|-------------------------------|-------------|------------|--------|-------------------|
| Hospital Sultanah Nora Ismail | SLA Monthly | July 2016  | PDF ▼  | Download Verified |

Figure 6.0-12 Search Report Result

## SLA Verification Report

Once the verification completed, the 'Verify' button will change to 'Verified' as shown in figure 6.0-12