

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

1.0 AM

- 1.1 Kontraktor hendaklah melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan sistem PABX dan lain-lain peralatan dengan terperinci sepertimana yang dinyatakan di dalam skop kerja penyelenggaraan di dalam jangka masa yang telah ditetapkan oleh UiTM ataupun sebarang perlanjutan tempoh oleh UiTM.
- 1.2 Kontrak ini merupakan kontrak penyelenggaraan secara harga siling kontrak yang membawa maksud harga kontrak yang bakal dibayar kepada mana-mana kontraktor yang memenangi tender/sebut harga adalah merangkumi harga perkhidmatan dan harga-harga alat-alat yang diperbaiki atau diganti.

2.0 UNDANG-UNDANG PERATURAN DAN PIAWAIAN

- 2.1 Semua kerja yang dilaksanakan termasuk kakitangan yang melaksanakan kerja, bahan dan peralatan hendaklah mematuhi undang-undang, peraturan dan piawaian daripada pihak berkuasa dan berwajib yang berkaitan.
- 2.2 Perlaksanaan kerja juga wajib mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkaitan di bawah:-
 - a) Akta Suruhanjaya Tenaga 2001.
 - b) Akta Bekalan Elektrik 1990 (A2001).
 - c) Peraturan Elektrik 1994.
 - d) Malaysian Standard MS IEC 364:1996.
 - e) Uniform Building By Laws 1984.
 - f) Factories and Machinery Act 1967.
 - g) Tenaga Nasional Berhad.
 - h) Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.
 - i) Jabatan BOMBA Malaysia.
 - j) JKR Cawangan Elektrik Standard Specifications.
 - k) Wiring Regulation and Regulations for the Electrical Equipment of Building from Institution of Electrical Engineers (BS 7671 :Latest Edition).
 - l) Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
 - m) Imigresen.
 - n) KWSP.
 - o) SOCSO.
 - p) Pegawai Penguatkuasa UiTM.
 - q) Mana-mana Akta dan Peraturan yang berkaitan di Malaysia.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 2.3 Kontraktor perlu bertanggungjawab untuk membuat penyerahan bagi semua permohonan yang berkaitan kepada Pihak Berkuasa bagi tujuan melaksanakan kerja mengikut syarat-syarat kontrak dan spesifikasi kerja di bawah kontrak ini.
- 2.4 Sebarang bayaran/denda yang dikenakan oleh Pihak Berkuasa Berkenaan adalah menjadi tanggungjawab kontraktor.

3.0 SKOP KERJA

3.1 Tugas utama kontraktor membabitkan tiga (3) kategori iaitu :-

3.1.1 Penyelenggaraan Pembetulan (*Corrective Maintenance*)

Penyelenggaraan penyelenggaraan secara berkala yang meliputi penggantian, pembaikan alat-alat rosak dan konfigurasi untuk Sistem PABX dan komponen-komponen yang berkaitan dengannya.

3.1.2 Penyelenggaraan Pencegahan (*Preventive Maintenance*)

Perlu dilaksanakan mengikut arahan Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa. Pemeriksaan Pencegahan sekurang kurangnya setiap 6 bulan atau 12 bulan sekali. Melakukan kerja penyelenggaraan secara terperinci dan tentukan semula (*calibration*) untuk Sistem PABX dan komponen-komponen yang berkaitan.

3.1.3 Kerja-kerja Pembaikan/Segera (*Rujuk Jadual Kadar Harga*)

Melaksanakan kerja-kerja pembaikan kecemasan (*ad-hoc*) seperti kerosakan sistem, talian telefon , kerosakan peralatan atau perkakas elektrik di dalam Bilik PABX dan terpaksa disiapkan dengan kadar segera berpanduan Arahan Kerja yang dikeluarkan oleh Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa. Pembayaran mengikut Jadual Kadar Harga yang diisi oleh kontraktor.

- 3.2 Kontraktor perlu melakukan kerja-kerja audit sistem dan peralatan sedia ada sebelum bersetuju untuk menerima keseluruhan sistem dan peralatan untuk diselenggara.
- 3.3 Kontraktor hendaklah mematuhi semua peraturan daripada Agensi Penguatkuasa yang berkaitan, membekalkan peralatan, kelengkapan, pekerja dan melaksanakan kerja-kerja pengurusan dan operasi mengikut kontrak ini dalam tempoh masa kontrak berjalan
- 3.4 Kontraktor bertanggungjawab sepenuhnya ke atas keselamatan di tempat kerja. Sebarang kerugian, kehilangan atau kerosakan akibat kecuaian kontraktor, kos penggantian semula adalah di bawah tanggungjawab kontraktor.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 3.5 Kontraktor hendaklah sentiasa memantau dan mengambil tindakan pencegahan, pembetulan dan pembaikan ke atas sistem dan lain-lain peralatan yang berkaitan dengannya.
- 3.6 Kontraktor hendaklah menghargakan semua item di **Ringkasan Tawaran** dan juga **Jadual Kadar Harga** tender/sebut harga berdasarkan kadar pasaran semasa dan juga mengambil kira kenaikan harga dalam tempoh 1 tahun (sekiranya berlaku).

4.0 PENGUJIAN

- 4.1 Setiap kerja-kerja elektrik yang diuji perlu mengikut Peraturan-Peraturan yang telah ditetapkan dan semua keputusan ujian perlu disahkan oleh **Orang Yang Berkompeten** bagi menyatakan bahawa pemasangan tersebut adalah selamat. Laporan tersebut perlu diserahkan kepada Pegawai Penguasa atau wakil Pegawai Penguasa dari **Bahagian Pengurusan Fasiliti, UiTM Cawangan Pulau Pinang, Kampus Permatang Pauh.**
- 4.2 Pihak kontraktor perlu menyediakan peralatan pengujian asas sewaktu menjalankan kerja-kerja pengujian :-
 - i. *Insulation Tester*
 - ii. *Earth Resistance Tester*
 - iii. *Multimeter*
- 4.3 Kontraktor wajib berurusan dengan **Unit Elektrik, Bahagian Pengurusan Fasiliti, UiTM Cawangan Pulau Pinang** untuk keperluan seperti Permohonan Bekalan Kuasa (PBK), *Permit To Work* (PTW), sewaktu membuat pemeriksaan, pengujian, penyambungan bekalan elektrik dan sebagainya.

5.0 PEKERJA, PERALATAN, JENTERA DAN KENDERAAN

- 5.1 Kontraktor dikehendaki menyediakan perkara seperti dibawah:-
 - i. Pekerja mahir dan berpengalaman dibawah kawalan secara langsung oleh **Orang Yang Berkompeten.**
 - ii. Peralatan tukang dan alat pengukuran elektrik yang telah ditentukan (SIRIM).
 - iii. Peralatan yang wajib perlu ada adalah seperti *Tool Box* yang lengkap, *torque wrench*, *vacum cleaner* dan *gasket cutter*
 - iv. Kenderaan/pengangkutan sewaktu menjalankan kerja-kerja Senggaraan Berjadual, Senggaraan Pencegahan, Lawatan Jurutera Kompeten dan Pembaikan (jika berkaitan).

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UiTM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 5.2 Kontraktor dikehendaki memastikan pekerja mereka sentiasa **memakai Pekakas Keselamatan Diri** yang lengkap beserta **pakaian yang mempamirkan** maklumat Syarikat seperti yang diarahkan oleh Pegawai
- 5.3 Penguasa dan **Bahagian Keselamatan Kesihatan Dan Pekerjaan (BKKP) UiTM** sewaktu menjalankan kerja-kerja ditapak.
- 5.4 Kain yang dibenarkan sewaktu menjalankan kerja-kerja senggaraan :-
- i. Membuang habuk/kotoran di rangka alatan: **Cotton rug**
 - ii. Membuang karbon/habuk di *busbar, bushing* : **Lint free cloth (microfiber, chamois)**
- 5.5 Agen pembersihan (*clean agent*) yang dibenarkan:-
- i. Membuang gris lama : **Grease remover**
 - ii. Membuang karat/ketat : **WD 40**
 - iii. Membuang karbon/kotoran : **Power solvent**
- 5.6 Agen pelinciran yang dibenarkan:-
- i. Mekanisma bergerak (gear) : **heavy duty grease, Multiflex MOLY EP**
 - ii. *Electrical contact* : **Electrical contact grease**
 - iii. Mekanisma bergesel (*latch, bearing, moving shaft*) : **Metal lubricant eg. Amtec Synthetic, TOPAS JL15 (KLUBER), @ fully synthetic oil**

6.0 PAPAN TANDA KESELAMATAN

- 6.1 Kontraktor hendaklah memastikan tiada sebarang gangguan keselamatan kepada warga UiTM semasa menjalankan kerja-kerja yang diarahkan. Papan tanda amaran dan keselamatan perlu disediakan secukupnya oleh kontraktor ditempat kerja yang sedang dijalankan.

7.0 OPERASI PERKHIDMATAN

- 7.1 Dokumen tender/sebut harga ini merangkumi perkhidmatan penyelenggaraan ke atas semua **peralatan pemasangan** dan **perkakasan** yang terdapat di sistem PABX dan lain-lain sistem yang berkaitan. Segala alat ganti akan dibayar mengikut harga yang terdapat dalam Jadual Kadar Harga.
- 7.2 Kerja-kerja perkhidmatan penyelenggaraan ini merangkumi Sistem PABX yang ditempatkan di UiTM Kampus Permatang Pauh.
- 7.3 Kontraktor dikehendaki mengambil pekerja yang layak dan bilangan yang mencukupi untuk melaksanakan kerja-kerja pembaikan dan penyelenggaraan Sistem PABX dan lain-lain peralatan yang berangkai dengannya bagi memastikan keadaan sistem sentiasa boleh berfungsi dengan baik.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 7.4 Pekerja kontraktor tidak dibenarkan tinggal/bermalam di dalam kawasan kampus.
- 7.5 Kontraktor diingatkan bahawa UiTM berhak membuat pemotongan bayaran sekiranya kerja-kerja yang dilakukan tidak mengikut spesifikasi kerja atau tidak memuaskan UiTM. Kadar pemotongan adalah merujuk kepada syarat-syarat perjanjian.
- 7.6 Kontraktor perlulah sentiasa bersedia untuk menjalankan arahan dari Pegawai Penguasa UiTM samada di dalam atau di luar waktu pejabat untuk menangani sebarang masalah yang berkaitan dengan sistem.
- 7.7 Kerja-kerja yang diarahkan berkemungkinan yang telah dirancang, tidak dirancang (*ad-hoc*) atau kerja-kerja kecemasan.
- 7.8 Kontraktor adalah diingatkan bahawa UiTM tidak akan membayar sebarang tuntutan kerja-kerja lebih masa yang perlu dilakukan di luar waktu pejabat walaupun diarahkan oleh Pegawai Penguasa UiTM.
- 7.9 Semua pekerja kontraktor adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan UiTM. Dokumen tender/sebut harga ini merangkumi penyelenggaraan ke atas Sistem PABX dan lain-lain sistem yang berangkai dengannya akan dibayar mengikut harga yang dinyatakan di dalam **Jadual Kadar Harga(JKH)**.
- 7.10 Sekiranya pekerja melakukan salah laku maka kontraktor adalah tidak dibenarkan untuk menghantar kakitangan yang sama ke UiTM untuk menjalankan sebarang aktiviti di UiTM.
- 7.11 Keseluruhan Sistem PABX dan kelengkapan lain yang berkaitan hendaklah sentiasa berada dalam keadaan baik dan berfungsi dengan sempurna. Semua kerja ke atas peralatan dan kelengkapan hendaklah dilaksanakan oleh kakitangan yang mahir (kompeten) dan mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkaitan.
- 7.12 Kontraktor hendaklah sentiasa memantau dan mengambil tindakan pencegahan, pembetulan dan pembaikan ke atas sistem dan lain-lain peralatan yang berangkai dengannya.
- 7.13 Sekiranya kontraktor tidak dapat menyelesaikan kerja-kerja semasa waktu pejabat di atas sebab yang tidak dapat dijangkakan maka kerja-kerja tersebut akan disambung selepas waktu pejabat dengan tiada sebarang tuntutan tambahan dari kontraktor. Kontraktor juga perlu mengambil kira sebarang kerja-kerja yang terpaksa dilaksanakan di luar waktu pejabat. Namun sebarang kerja yang hendak dilaksanakan perlulah mendapat arahan dari Pegawai Penguasa UiTM terlebih dahulu.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 7.14 Apabila Pegawai Penguasa (P.P) UiTM atau wakil Pegawai Penguasa membuat pemeriksaan ke atas kerja-kerja yang dijalankan oleh kontraktor, kontraktor hendaklah membantu dan bekerjasama serta mengemukakan apa-apa dokumen sekiranya diminta oleh Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa.

8.0 OPERASI PERKHIDMATAN

- 8.1 Hari dan waktu bekerja adalah tertakluk kepada keperluan operasi UiTM. Waktu bekerja adalah seperti berikut:
- a) Hari Isnin hingga Jumaat - 8.00 pagi sehingga 5.00 petang
 - b) Selepas waktu pejabat - Mengikut arahan P.P
 - c) Hari Minggu - Mengikut arahan P.P
 - d) Hari Cuti Umum - Mengikut arahan P.P
- 8.2 Kerja-kerja selepas waktu pejabat, hari minggu dan hari kelepasan am adalah bergantung kepada permintaan dan kelulusan UiTM.

9.0 PEMBEKALAN PERALATAN DAN ALAT GANTI

- 9.1 Peralatan atau alat ganti yang di bekalkan mestilah mengikut piawaian yang diluluskan oleh SIRIM atau lain-lain agensi penguatkuasa yang diiktiraf oleh Kerajaan Malaysia.
- 9.2 Kontraktor juga adalah diminta untuk menyediakan laporan lengkap secara bertulis setiap aktiviti pembaikan yang telah dijalankan lengkap dengan senarai alat ganti kepada UiTM. **Alat ganti tersebut hendaklah disertakan dengan surat atau sijil perakuan daripada pembuat.**
- 9.3 Semua alat ganti dan kelengkapan baru perlu mempunyai waranti dari Kilang/ Pembuat. Penggunaan alat ganti terpakai adalah dilarang walaupun ianya sama seperti yang sedia ada terpasang. Sekiranya ada pilihan (*alternative*) alat ganti yang digunakan, ia hendaklah sama ataupun lebih berkualiti daripada alat ganti asal dan bergantung kepada kelulusan Pegawai Penguasa (P.P) UiTM.

10.0 LAPORAN DAN REKOD

- 10.1 Kontraktor hendaklah menyediakan laporan setiap bulan dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy* kepada Pegawai Penguasa (P.P). Laporan *hardcopy* hendaklah ditandatangani dan disahkan oleh Jurutera atau wakil Pegawai Penguasa (P.P) UiTM yang berkaitan. Laporan yang disediakan hendaklah dinyatakan tarikh dan aktiviti yang dilaksanakan. Format laporan yang

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- disediakan hendaklah mendapat kelulusan Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa.
- 10.2 Laporan terperinci wajib disediakan selepas melakukan kerja Senggaraan Berjadual, Senggaraan Pencegahan, Lawatan Jurutera Kompeten dan Kerja-kerja Pembaikan / Segera, setiap keputusan ujian atau pemeriksaan perlu mempunyai rujukan (*reference @ guide line*) sama ada dari IEEE, IEC, MS, Suruhanjaya Tenaga, Tenaga Nasional Berhad (TNB), JKR atau Kilang/Pembuat.
- 10.3 Laporan senggaraan bulanan yang disediakan hendaklah dinyatakan tarikh dan aktiviti yang dilaksanakan. Format laporan yang disediakan hendaklah mendapat kelulusan Pegawai Penguasa (P.P) dan termasuk perkara-perkara berikut :-
- a) Jumlah keseluruhan aduan kerosakan.
 - b) Jumlah keseluruhan pembaikan.
 - c) Jumlah keseluruhan kerja tertangguh atau belum dibaiki.
 - d) Jumlah kos tuntutan.
 - e) Laporan bergambar lengkap tarikh dan masa.
- 10.4 Laporan bulanan perlu mengandungi perkara berikut :
- a) Jadual perancangan kerja (asal).
 - b) Jadual kerja dilaksanakan sebenar di tapak.
 - c) Laporan kerja bergambar (sebelum, semasa dan selepas) bagi penyelenggaraan.
 - d) Laporan kerja bergambar bagi pembaikan (mengikut arahan dan keperluan).
- 10.5 Membuat pemeriksa dan mengemukakan laporan bertulis perkara berikut setiap bulan :-
- a) Senarai aset/inventori peralatan dan perkakasan.
 - b) Senarai kerosakan peralatan dan penyelenggaraan.
 - c) Senarai checklist pengujian (FSR) dan jadual kerja.
 - d) Laporan penyelenggaraan dan pembaikan.
 - e) Senarai status peralatan sama ada dalam keadaan baik atau rosak.
 - f) Keadaan bilik, peralatan dan perkakasan sistem PABX.
 - g) Keadaan status perisian dan butiran sebarang naik taraf yang diperlukan.
 - h) Status keadaan Sistem Perlindungan Kilat.
 - i) Butiran sebarang penyelenggaraan dan pembaikan yang diperlukan.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

- 10.6 Segala maklumat di semua LAMPIRAN dan lain-lain bentuk maklumat yang dikehendaki perlulah dijilidkan dengan lengkap dan tersusun. Ini adalah kerana penilaian akan dilakukan berdasarkan kepada laporan tersebut. Pegawai Penguasa (P.P) UiTM atau wakil P.P mempunyai hak untuk menolak cadangan daripada kontraktor sekiranya maklumat yang dibekalkan tidak lengkap atau terdapat percanggahan.
- 10.7 Laporan bulanan Field Service Report (FSR) yang dijalankan berserta gambar sebelum, semasa dan selepas sesuatu kerja selama dua belas (12) bulan.
- 10.8 Kontraktor dikehendaki mencadangkan format laporan inventori yang sesuai serta mudah difahami. Laporan inventori tersebut mestilah sekurang-kurangnya mengandungi butiran berikut iaitu nama peralatan, gambar, lokasi, jenama, model, nombor siri dan lokasi pemasangan.

11.0 HASIL KERJA (*WORKMANSHIP*)

- 11.1 Kontraktor hendaklah menghantar kakitangan yang telah terbukti terlatih (kompeten) untuk memastikan kerja-kerja yang dijalankan adalah berkualiti. Semua kerja yang dilaksanakan mestilah disahkan oleh UiTM untuk mengawal kualiti kerja.
- 11.2 UiTM berhak untuk meminta kontraktor menukarkan pekerja yang dihantar untuk melaksanakan kerja dengan pekerja lain yang lebih berkelayakkan jika pekerja asal didapati tidak memenuhi *standard* yang telah ditetapkan oleh UiTM. Jika kerja sebelum itu tidak diselesaikan dengan sempurna, pekerja baru yang dihantar mestilah melaksanakan semula kerja tersebut.
- 11.3 Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa hendaklah sentiasa dibenarkan oleh kontraktor untuk lawatan pemeriksaan. Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa juga berhak untuk memeriksa, menyelia dan mengambil sebarang data ke atas kerja yang dilaksanakan oleh kakitangan kontraktor. Kontraktor hendaklah sentiasa membantu Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa untuk mendapat sebarang maklumat mengenai kerja yang dilaksanakan.
- 11.4 Pegawai Penguasa (P.P) atau wakil Pegawai Penguasa juga berhak untuk memasuki kawasan kerja dan mengambil alih kerja dibawah kontrak ini sekiranya kontraktor yang dilantik gagal melaksanakan kerja mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh UiTM.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

12.0 SYARAT BAYARAN

- 12.1 Bayaran bagi perkhidmatan yang diberikan akan dibayar oleh UiTM secara bulanan seperti yang tertera dalam klausa dan syarat-syarat perjanjian.
- 12.2 Kontraktor hanya boleh melakukan apa-apa perkara yang terangkum di dalam kontrak ini sahaja. Jika pihak kontraktor melakukan apa-apa pekerjaan yang tidak terangkum di dalam kontrak ini dan ianya melibatkan kos, pihak UiTM tidak akan membuat sebarang bayaran kepada kontraktor.
- 12.3 Pembayaran dan tuntutan bulanan:-
 - 12.3.1 Pembayaran kepada Kontraktor akan dibuat secara bulanan selepas pihak UiTM menerima Inbois beserta laporan bulanan dari Kontraktor dan setelah mendapati kerja-kerja yang telah dijalankan adalah sempurna.
 - 12.3.2 Pembayaran hanya akan dibuat berdasarkan kepada kerja-kerja yang telah diarahkan dan diluluskan oleh pihak UiTM sahaja.
 - 12.3.3 Sebarang tuntutan bayaran tambahan daripada jumlah yang dipersetujui tidak akan dilayan. Ketepatan anggaran adalah tanggungjawab pihak kontraktor. Sebarang kesilapan anggaran hendaklah ditanggung oleh pihak kontraktor.
 - 12.3.4 Tuntutan hendaklah dikemukakan kepada UiTM dengan segera seperti yang tertera di dalam **Syarat-Syarat Perjanjian** (di bawah **klausa 3.0**).
 - 12.3.5 **Tiada sebarang tuntutan yang boleh dituntut sekiranya tiada arahan kerja dikeluarkan.**
 - 12.3.6 Denda kelewatan akan dikenakan mengikut **Syarat-Syarat Perjanjian klausa 21.0**.
- 12.4 Dokumen lengkap tuntutan yang perlu disertakan semasa membuat tuntutan bulanan dan dianggap lengkap:-
 - 12.4.1 Surat Arahan Kerja yang telah diluluskan oleh Pegawai Penguasa atau Wakil Pegawai Penguasa.
 - 12.4.2 Laporan kerja-kerja ditapak.
 - 12.4.3 Laporan bergambar kerja ditapak lengkap dengan bertarikh semasa kerja dilaksanakan.
 - 12.4.4 Laporan ringkas jumlah tuntutan.
 - 12.4.5 Salinan dokumen lengkap tuntutan yang telah dilulus.
 - 12.4.6 Laporan/rekod yang dinyatakan dalam **Perkara 10.0**.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

13.0 PENGURUSAN PENCAPAIAN KUALITI PERKHIDMATAN

- 13.1 Penilaian tahap perkhidmatan yang disediakan oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti adalah berdasarkan kepada (7) Indeks Pencapaian Utama (*Key Performance Index*) seperti berikut :-

KPI	UKURAN	PENCAPAIAN
Action Time	Rujuk Jadual 1	Capai 95% minimum dari masa yang ditetapkan.
Perkhidmatan Berjadual	Peratus Siap Kerja (%)	Minima 80%
Aduan	Rujuk Jadual 1	Rujuk Jadual 1
Prestasi Bulanan	Gred (A,B,C,D)	Minima B
Health Safety and Environment	Jumlah kemalangan dilaporkan.	Tiada kemalangan dilaporkan
Condition Auditing	% fasiliti bangunan yang di audit mengikut jadual berkala	100%
Gred Khidmat Pelanggan	% skor dari maklumbalas pelanggan	Minimum 80%

14.0 PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN

- 14.1 Tahap perkhidmatan kontraktor adalah diukur menggunakan dua kaedah berikut:
- 14.1.1 Tempoh yang diambil untuk menyelesaikan Arahan Kerja.
 - 14.1.2 Ketepatan menjalankan kerja penyelenggaraan berdasarkan kepada Jadual Penyelenggaraan yang telah dipersetuju oleh UiTM dan Kontraktor.
- 14.2 Arahan Kerja:-
- 14.2.1 UiTM akan mengeluarkan borang arahan kerja kepada kontraktor sebagai arahan kepada kontraktor untuk melakukan kerja-kerja pembaikan yang termasuk dalam skop kerja kontrak.
 - 14.2.2 Setiap arahan kerja akan diklasifikasikan dengan tahap-tahap tertentu berdasarkan kritikaliti kerja tersebut. Berikut disertakan jadual tahap-tahap kerosakan, *respond time* dan *action time* serta peratus pemotongan untuk setiap tahap tersebut.
 - 14.2.3 Arahan secara lisan akan diberikan untuk kerja-kerja pembaikan selepas Waktu bekerja. Arahan kerja bertulis akan dikeluarkan pada waktu bekerja dan rekod masa arahan dikeluarkan dan diberi respon adalah berdasarkan arahan lisan tersebut.
 - 14.2.4 Kegagalan untuk menepati tempoh *respond time* yang telah ditetapkan akan memberi kesan kepada prestasi bulanan kontraktor.

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

14.2.5 Kegagalan untuk menepati tempoh *action time* yang telah ditetapkan akan menyebabkan pemotongan kepada tuntutan bulanan pihak syarikat berdasarkan tahap yang telah ditetapkan dalam borang arahan kerja.

14.3 Respond Time dan Action Time:-

14.3.1 **Respond Time** adalah tempoh yang ditetapkan untuk kontraktor memberikan maklumbalas kepada arahan kerja yang dikeluarkan oleh pihak UiTM. Borang arahan kerja akan diberikan sama ada secara terus (*by hand*), email atau difaks kepada pihak kontraktor.

14.3.2 **Action Time** adalah tempoh yang ditetapkan untuk kontraktor menyelesaikan arahan kerja yang dikeluarkan oleh pihak UiTM. Kontraktor perlu memaklumkan kepada UiTM serta merta jika arahan kerja telah diselesaikan. Arahan kerja hanya akan ditutup jika UiTM bersetuju untuk mengesahkan kerja-kerja seperti yang diarahkan pada borang arahan kerja. Tarikh arahan kerja ditutup adalah pada masa kerjakerja diterima dan disahkan oleh pihak UiTM.

14.3.3 Kontraktor atau UiTM boleh mencadangkan mekanisma untuk mengukur Waktu *respond time* dan *action time* untuk digunakan oleh kedua-dua pihak bagi memastikan ketepatan data yang terdapat dalam arahan kerja, terutamanya waktu arahan kerja dikeluarkan dan diterima, *respond time* dan *action time*. Mekanisma yang digunakan perlu mendapat persetujuan kedua-dua pihak.

Jadual 1: Penentuan Tahap dan Tempoh Masa

TAHAP	1 (CEMAS)		
Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan	Dalam Waktu Pejabat	Selepas Waktu Pejabat	
Tindakan	<i>Respond Time</i>		<i>Action Time</i>
Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian	1 jam	2 jam	8 jam termasuk Respond Time
Justifikasi	AM i. Sangat membahayakan keselamatan dan kesihatan warga dan pelawat kampus. ii. Mengganggu proses pembelajaran, pengajaran dan pentadbiran.		

**CADANGAN PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN SISTEM PABX DAN LAIN-LAIN PERALATAN
BAGI TEMPOH SATU (1) TAHUN DI UITM CAWANGAN PULAU PINANG,
KAMPUS PERMATANG PAUH.**

SPESIFIKASI/SKOP KEPERLUAN KERJA PENYELENGGARAAN SISTEM PABX

TAHAP	2 (SEGERA)		
Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan	Dalam Waktu Pejabat	Selepas Waktu Pejabat	
Tindakan	<i>Respond Time</i>		<i>Action Time</i>
Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian	4 jam	8 jam	48 jam termasuk Respond Time
Justifikasi	AM i. Membahayakan keselamatan dan kesihatan warga dan pelawat kampus. ii. Situasi yang akan mengganggu proses pembelajaran, pengajaran dan pentadbiran.		

TAHAP	3 (BIASA)		
Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan	Dalam Waktu Pejabat	Selepas Waktu Pejabat	
Tindakan	<i>Respond Time</i>		<i>Action Time</i>
Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian	8 jam	24 jam	96 jam termasuk Respond Time
Justifikasi	AM i. Situasi yang memberikan kesan minima kepada proses pembelajaran dan pengajaran.		

TAHAP	4 (PENYELENGGARAAN BERJADUAL)		
Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan	Dalam Waktu Pejabat	Selepas Waktu Pejabat	
Tindakan	<i>Respond Time</i>		<i>Action Time</i>
Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian	Tempoh ditentukan oleh pihak UiTM berdasarkan bebanan kerja yang diberikan.		
Justifikasi	AM i. Secara Berkala atau mengikut Dokumen Kontrak		