



**PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM MELAKA  
(PERPUSTAM)**

**“PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN  
SISTEM PENGKOMPUTERAN  
AUTOMASI PERPUSTAKAAN (ILMU)”**

**PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM MELAKA  
242-1, JALAN BUKIT BARU,  
75150 MELAKA**

## Profil Syarikat

1. NAMA SYARIKAT: \_\_\_\_\_

2. ALAMAT SYARIKAT:

3. MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI :

a. Nombor Tel. Pejabat : \_\_\_\_\_

b. Nombor Faks Pejabat : \_\_\_\_\_

c. Emel Rasmi : \_\_\_\_\_

4. TARIKH SYARIKAT DITUBUHKAN: \_\_\_\_\_

5. JENIS MILIKAN SYARIKAT (Bumi/Non Bumi) : \_\_\_\_\_

6. JENIS PERNIAGAAN: \_\_\_\_\_

7. LEMBAGA PENGARAH: (sekiranya ada)

a.

b.

8. PENDAFTARAN SYARIKAT:

a. No. Pendaftaran:

b. Tarikh ditubuhkan:

9. BILANGAN KAKITANGAN:

a. Pengurusan : \_\_\_\_\_

b. Teknikal : \_\_\_\_\_

10. BANK

a. Nama Bank

: \_\_\_\_\_

b. No. Akaun Bank :

\_\_\_\_\_

**JADUAL PEMATUHAN SPESIFIKASI TEKNIKAL  
PEMATUHAN PENYELENGGARAAN**

KLAUSA	SPESIFIKASI	HARGA (RM)
<b>1</b>	<b>MODUL</b>	
	<b>ILMU Perdana</b>	
	Cataloguing	
	Circulation	
	Foundation	
	Acquisition	
	Authority Control	
	Infotrack (Incl. OPAC)	
	Binding	
	Reserve Collection	
	Inter Library Loan	
	Rounting	
	<b>NeuSync</b>	
	Parable (2 License)	
	Parasord	
	Automated Task Manager (ATM)	
	Web Enabler for OPAC	
	Info & Data Retrieval	
	Z39.50	
	<b>NeuWeb</b>	
	Electronic Query Using Internet Protocol (eQUIP)(OPAC)	
	Lain-lain Cas Perkhidnatan	
	<b>CUKAI 6% SST (RM)</b>	

KLAUSA	SPESIFIKASI	HARGA (RM)
1	MODUL	
JUMLAH HARGA (RM)		

KLAUSA	SPESIFIKASI	MEMENUHI SYARAT	TIDAK MEMENUHI SYARAT	CATATAN
1.0	<b>Pengenalan</b>			
1.1	<p><i>Perkhidmatan Penyelenggaraan Sistem Komputer Automasi Perpustakaan (ILMU)</i> meliputi skop kerja dan perkhidmatan utama seperti berikut :</p> <p>A. Menyediakan plan jaminan dan sokongan untuk tempoh satu (1) tahun bagi <i>Sistem Komputer Automasi Perpustakaan (ILMU)</i> di Perpustakaan Negeri.</p> <p>B. Penyebutharga hendaklah <b>Pengeluar</b> atau <b>Pengedar Tunggal Yang Sah</b> (<i>Authorized Sole Distributor</i>) kepada <i>Sistem Komputer Automasi Perpustakaan (ILMU)</i>. (<b><i>sila sertakan Surat Lantikan dari Prinsipal sebagai pengesahan</i></b>)</p> <p>C. Menyediakan <b>LOANER BACKUP SISTEM</b> dari setaraf (sebagai ganti sementara ).</p>			

KLAUSA	SPESIFIKASI	MEMENUHI SYARAT	TIDAK MEMENUHI SYARAT	CATATAN
2.0	<b>KEPERLUAN AM</b> <i>Cadangan Sebut Harga hendaklah memenuhi secara menyeluruh keperluan am berikut :-</i>			
2.1	<b>PEMATUHAN SPESIFIKASI TEKNIKAL</b>			
2.1.1	Hendaklah mengisi ruangan yang disediakan dalam dokumen ini. Sebagai contoh, jika mematuhi spesifikasi, Vendor hendaklah menandakan <b>(YA)</b> dalam kolom 'MEMATUHI' dan <b>(TIDAK)</b> jika sebaliknya.			
2.2	<b>REKOD PENGALAMAN</b>			
2.2.1	Dikehendaki untuk mengemukakan senarai organisasi / pelanggan yang dibekalkan perkhidmatan yang seumpama dan jenama yang sama untuk perkhidmatan penyelenggaraan sistem yang akan ditawarkan kepada PERPUSTAM sebagai dokumen sokongan.			
2.3	<b>JADUAL PENYELENGGARAAN</b>			
2.3.1	Penyebutharga yang berjaya secara automatik hendaklah melaksanakan pelan penyelenggaraan dan sokongan untuk tempoh satu (1) tahun dari tarikh Pesanan Tempatan atau Setuju Terima atau mengikut terma di dalam Surat Tawaran kelak.			
2.3.2	Penyebutharga dikehendaki untuk mengemukakan cadangan kos bagi pelan penyelenggaraan dan sokongan yang diperlukan,			

KLAUSA	SPESIFIKASI	MEMENUHI SYARAT	TIDAK MEMENUHI SYARAT	CATATAN
	berdasarkan skop kerja di <b>Lampiran B Jadual Penyelenggaraan.</b>			
2.4	<b>AKTIVITI SISTEM 'RESTORE'</b>			
2.4.1	<p>Penyebutharga perlu menjalankan pengujian untuk mengetahui kebolehan dan keberkesanan backup yang dibuat dengan melakukan semula aktiviti memuatnaik semula data dan aktiviti 'restore' kepada sistem ILMU.</p> <p>( <i>Sekiranya diperlukan oleh PERPUSTAM</i> )</p>			

**LAMPIRAN B**  
**JADUAL PENYELENGGARAAN**

1. Semua Penyebutharga hendaklah memberikan maklumat yang komprehensif dan jelas untuk mematuhi klausa dalam Jadual Penyelenggaraan di bawah.
2. Semua tuntutan yang dibuat oleh Penyebutharga mestilah dibuktikan dengan dokumen yang sah seperti, pensijilan, dan lain-lain sebagai bukti. Kegagalan berbuat demikian akan menjejaskan hasil penilaian teknikal untuk Penyebutharga.
3. Surat Lantikan Prinsipal yang sah selaku Pengeдар Tunggal jenama produk hendaklah disertakan sebagai bukti dan pengesahan.
4. Sila sertakan senarai kakitangan teknikal beserta pengalaman mereka dalam penyelenggaraan sistem tersebut.
5. Kegagalan di mana Penyebutharga tidak dapat melengkapkan jadual, ianya akan dilihat sebagai 'ketidakpatuhan' dan Penyebutharga akan hilang kelayakan daripada penilaian selanjutnya.

KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
<b>1.0</b>	<p><b>SKOP KERJA/ PERKHIDMATAN</b></p> <p>1.1. Untuk melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan dan sokongan bagi tempoh satu (1) tahun.</p> <p>1.2. Terdapat dua (2) jenis skim penyelenggaraan hendaklah melaksanakan perkhidmatan ini dalam tempoh satu (1) tahun seperti berikut:</p> <p><b>a) Penyelenggaraan Pencegahan – (Preventive Maintenance)</b></p> <p>Penyebutharga yang berjaya bertanggungjawab melaksanakan penyelenggaraan pencegahan seperti yang disenaraikan di <b>Lampiran C – Jadual Mengikut Lokasi</b>.</p> <p>Skop penyelenggaraan pencegahan secara terperinci adalah seperti berikut :</p> <p>i. Menyelenggara sistem operasi yang terlibat bagi berkaitan sistem ILMU</p>			

KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
	<p>boleh beroperasi dengan baik dan stabil bagi menyokong tahap kebolehcapaian sistem ILMU di PERPUSTAM.</p> <p>ii. Penyelenggaraan pencegahan ini termasuk <b>pemeriksaan secara berkala, pembersihan data, “tuning”, pengujian dari segi pengoperasian dan fungsi.</b></p> <p>iii. Bertanggungjawab melaksanakan penyelenggaraan pencegahan bagi setiap perisian sebanyak dua <b>(2) kali dalam tempoh setahun (bersamaan 6 bulan sekali)</b></p> <p>iv. Penyediaan <b>laporan</b> penyelenggaraan yang mengandungi hasil pemeriksaan bagi setiap skop perkakasan serta perisian dan cadangan penggantian sekiranya perlu.</p> <p>v. Dilaksanakan pada hari bekerja <b>di dalam waktu prima</b> (9.00 pagi sehingga 5.00 petang). Walaubagaimapun ianya boleh dilaksanakan pada bila-bila masa dengan persetujuan kedua belah pihak sekiranya diperlukan.</p> <p>vi. Semua kerja-kerja yang disenaraikan di <b>Lampiran C - Senarai Semak Penyelenggaraan Pencegahan</b> hendaklah mengikut jadual yang dipersetujui di dalam kontrak kelak.</p> <p>vii. Semua kos yang terlibat apabila melaksanakan kerja itu mesti diambilkira oleh Penyebutharga apabila membuat anggaran jumlah kos bagi tempoh satu tahun (1).</p>			



KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
	<p><b>b) Penyelenggaraan Pemulihan – (Corrective Maintenance)</b></p> <p>Penyelenggaraan pembaikan bagi setiap sistem dan perisian di dalam skop seperti berikut :</p> <p>i. Penyebutharga bertanggungjawab untuk melaksanakan penyelenggaraan pembaikan sekiranya diperlukan bagi memperbaiki kerosakan bagi membolehkan sistem dan perisian boleh beroperasi seperti biasa ianya merangkumi khidmat baikpulih, pemasangan, penyelenggaraan, instalasi semula dan penggantian keseluruhan sistem supaya sistem ILMU boleh beroperasi dengan baik.</p> <p>ii. Kerja-kerja penyelenggaraan pembaikan termasuk perkara seperti di bawah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengenalpasti dan <i>Troubleshooting</i> masalah</li> <li>- Memperbaiki kerosakan.</li> <li>- Melakukan Restorasi dan Instalasi semula dan</li> <li>- Membuat cadangan penambahbaikan</li> </ul> <p>iii. Apabila <b>aduan</b> diterima secara <b>bertulis</b> atau <b>emel</b> atau panggilan <b>telefon</b> atau <b>faksimili</b> atau secara <b>lisan</b>, Penyebutharga hendaklah segera menganalisa serta mengenalpasti tahap kerosakan yang berlaku ke atas perkhidmatan tersebut;</p> <p>iv. Bagi <b>kerosakan kecil</b> dan ianya <b>tidak akan menjejaskan operasi</b> perkhidmatan PERPUSTAM hendaklah dalam masa <b>empat (4) jam</b> selepas menerima aduan kerosakan</p>			

KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
	<p>memberikan maklumbalas terhadap aduan tersebut.</p> <p>v. <b>Perkhidmatan Penyelenggaraan Pembaikan</b> hendaklah dilakukan dalam masa <b>dua puluh empat (24) jam</b> dikira dari saat aduan kerosakan tersebut diterima; atau</p> <p>vi. Bagi <b>kerosakan besar</b> dan ianya <b>menjejaskan perjalanan operasi</b> perpustakaan, Penyebutharga hendaklah dalam masa <b>Empat Puluh Lapan (48) jam selepas menerima aduan kerosakan melawat ke lokasi</b> tersebut bagi memeriksa impak kerosakan tersebut sebelum langkah-langkah pembaikan sewajarnya boleh dijalankan. Perkhidmatan <b>Penyelenggaraan Pembaikan</b> ke atas kerosakan tersebut hendaklah dilakukan dan <b>disempurnakan dalam masa Empat Puluh Lapan (48) jam</b> selepas pemeriksaan berkenaan dijalankan.</p> <p>vii. Sekiranya kerosakan besar di para(v) tidak dapat diperbaiki dalam masa <b>Empat Puluh Lapan (48) jam dari saat pengesahan kerosakan</b> dijalankan ke atas Sistem ILMU, <b>Penyebutharga hendaklah segera membekalkan unit gantian sistem</b> yang <b>setara atau lebih tinggi</b> dari segi spesifikasi teknikalnya <b>tanpa sebarang kos</b> sehingga dibaikpulih.</p>			
2.0	<p><b>Service Level Agreement (SLA)</b></p> <p>Penyebutharga perlu mematuhi SLA yang telah ditetapkan seperti berikut :</p> <p>a) Masa Liputan Penyelenggaraan (<i>Coverage Time</i>)</p> <p>Menyediakan <b>talian bantuan</b> atau pegawai teknikal mengikut waktu bekerja hari bekerja.</p>			

KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
	<p><b>b) Masa Maklumbalas (<i>First Response Time</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empat (4) jam bagi kerosakan besar</li> <li>- Lapan (8) jam bagi kerosakan kecil</li> <li>- Empat Puluh Lapan (48) jam tiba di lokasi selepas menerima aduan</li> </ul> <p><b>c) Masa Penyelesaian masalah (<i>Resolution Time</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enam (6) jam bagi kerosakan besar yang menjejaskan operasi Perpustakaan</li> <li>- Lapan (8) jam bagi kerosakan kecil yang tidak menjejaskan operasi Perpustakaan</li> <li>- Membekalkan unit gantian yang setaraf dan jenama yang sama dari segi spesifikasi teknikalnya selepas gagal memperbaiki kerosakan besar bermula selepas Empat Puluh Lapan (48) jam dari pengesahan kerosakan</li> </ul>			
3.0	Hendaklah membaiki Sistem ILMU segala kerosakan besar dan kerosakan kecil tanpa sebarang caj kepada Perbadanan Perpustakaan Awam Melaka (PERPUSTAM) selama tempoh jaminan penyelenggaraan berkala.			
4.0	Memberikan latihan kepada Pustakawan & kakitangan IT termasuk sistem operasi dan proses yang berkaitan jika diperlukan tanpa adanya kos tambahan. (sekiranya perlu)			
5.0	Hendaklah bersedia untuk membaiki kerosakan sistem ILMU mengikut waktu perkhidmatan perpustakaan negeri.			

KLAUSA	KENYATAAN PERINCIAN	MEMENUHI	TIDAK MEMENUHI	CATATAN
6.0	Semua perkhidmatan yang sedia ada hendaklah dijamin oleh Penyebutharga yang berjaya untuk tempoh <b>dua belas (12) bulan</b> bermula dari 7 hari selepas tarikh pesanan kerajaan atau Surat Setuju Terima untuk khidmat baikpulih, installasi atau pemasangan semula aplikasi ILMU sekiranya berlaku kerosakan kecil dan besar, penyelenggaraan dan penggantian keseluruhan sistem ILMU agar sistem ILMU berfungsi dengan baik hendaklah dilaksanakan oleh penyebutharga tanpa dikenakan sebarang kos tambahan kepada PERPUSTAM.			
7.0	<b>Sekiranya pentadbiran PERPUSTAM merasakan perlu maka syarikat yang dilantik dikehendaki menyediakan cadangan dokumen kontrak bagi Perjanjian Perkhidmatan Penyelenggaraan untuk tempoh satu (1) tahun dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> dalam tempoh (2) minggu selepas menandatangani Surat Setuju Terima. Maka segala kos didalam penyediaan dan penyempurnaan dokumen dan setem kontrak adalah dibawah tanggungan penyebutharga yang dilantik.</b>			

- Sila hantar secara serahan tangan atau emelkan kepada [admin@perpustam.gov.my](mailto:admin@perpustam.gov.my) **sebelum 3 Disember 2020 (Jumaat) sebelum 12.00 tengahari.**
- Perbadanan Perpustakaan Awam Melaka (PERPUSTAM) berhak untuk meminda atau membatalkan pembekalan atau perolehan ini tanpa sebarang notis.
- **Tempoh Penyelenggaraan selama 12 bulan akan bermula pada 1 Januari 2022 sehingga 31 Disember 2022.**

## LAMPIRAN C - SENARAI SEMAK PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN

### 1. Skop Kerja Penyelenggaraan

No	Keterangan	Kekerapan Setahun
1	Penyelenggaraan Pencegahan (Preventive Maintenance) Ia termasuk tugas- tugas berikut - Pemeriksaan Pangkalan Data - Pemeriksaan Sistem Operasi supaya sentiasa mempunyai patches terkini - Pemeriksaan dan penyelenggaraan untuk sistem operasi window server - Pengaktifan Patch link	2
2	Anggaran Lawatan Pemulihan / Lawatan Penyelenggaraan  Kerosakan seperti dibilangan 1.0 di skop kerja perkhidmatan (susulan laporan daripada pelanggan. Ini bergantung kepada kategori laporan yang dilaporkan. Lawatan pemuliharaan akan dibuat sekiranya ianya memerlukan penyelenggaraan di lokasi. Oleh itu kekerapan lawatan tidak dapat dijangkakan)	Mengikut keperluan
3	Menaiktaraf versi / patches (Version Upgrade) (akan dipasang sekiranya terdapat versi terkini dikeluarkan untuk tahun tersebut bagi modul yang sediaada dipasang)	Sekiranya ada untuk dipasang
4	Bengkel / Latihan di pusat latihan	1
5	Pemeriksaan Keupayaan Sistem. (System Health Check)  Ia termasuk tugas-tugas berikut: • Pemeriksaan Integriti Pangkalan Data • Penjajaran dan pengagihan semula ruang jadual • Pemeriksaan Data pointer link • Pengaktifan Patch link	1
6	Khidmat nasihat melalui email /telefon / faks  (tiada anggaran kekerapan kerana tidak dapat mengira jangkaan bilangan panggilan telefon / khidmat nasihat dalam setahun)	Dari masa ke semasa
7.	Khidmat Pembaikan (Remedial Support)	Dari masa ke semasa
8	Sistem Semak Audit (System Audit Check)  Sistem Semak Audit termasuk yang berikut: • Data Penukaran • Audit Penggunaan Modul • SAF (Perkhidmatan Alert)	-

#### **Nota**

**\*\* Sila pastikan disetiap mukasurat dokumen ini dicop dan ditandatangani.**

**\*\* Tempoh Penyelenggaraan selama 12 bulan**

*Singkatan Nama*

\* **PERPUSTAM** = Perbadanan Perpustakaan Awam Melaka