



# TAKLIMAT TEKNIKAL TENDER







# SKOP KERJA

- Petender perlu melaksanakan kerja-kerja berikut :
  - a. Perkhidmatan penyelenggaraan pencegahan berjadual bagi aplikasi Pengurusan Kewangan dan Sumber Manusia (ERMIS/SAP) Perbadanan Putrajaya.
  - b. Perkhidmatan penyelenggaraan pembaikan bagi perkakasan aplikasi Pengurusan Kewangan dan Sumber Manusia bersepadu (ERMIS/SAP) Perbadanan Putrajaya.
  - c. Menyediakan khidmat sokongan teknikal sepanjang tempoh kontrak
  - d. Menyediakan latihan kepada pentadbir sistem operasi dan perkakasan



# SKOP KERJA

- Kerja-Kerja ini perlu dilaksanakan pada dua lokasi iaitu:
  - a. Central Server Farm (CSF) Presint 3
  - b. Disaster Recovery Center (DRC) Presint 15
- Kerja-kerja perkhidmatan penyelenggaraan hendaklah dilaksanakan pada perkakasan dan perisian yang disenaraikan di dalam senarai inventori mengikut 'Service Level Agreement' yang telah ditetapkan.
- Petender perlu memberi tahap perkhidmatan yang terbaik seperti yang ditetapkan. SLA akan bermula dari pihak petender menerima laporan insiden/kerosakan/masalah secara rasmi daripada 'sistem helpdesk ppj'



# SKOP KERJA

## • PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN BERJADUAL:

- a. Petender perlu melaksanakan kerja-kerja pencegahan berjadual sebanyak satu (1) kali setahun iaitu 3 kali dalam tempoh 3 tahun mengikut jadual yang dipersetujui oleh pihak Perbadanan Putrajaya.
- b. Kerja-Kerja penyelenggaraan pencegahan berjadual yang dilaksanakan perlu dirancang supaya dapat meminimumkan gangguan operasi terhadap aplikasi ERMIS/SAP dan kepada pengguna nya.
- c. Petender perlu memberi notis bertulis kepada Perbadanan Putrajaya sekurangnya-kurangnya empat belas (14) hari sebelum kerja-kerja penyelenggaraan tersebut dilaksanakan.
- d. Petender perlu menyediakan laporan kepada Perbadanan Putrajaya bagi setiap kali penyelenggaraan ini dilakukan mengikut format yang dipersetujui oleh Perbadanan Putrajaya.
- e. Kerja-Kerja yang terlibat untuk perkakasan tidak terhad kepada perkara berikut :
  - ✓ Kerja-kerja pembersihan habuk dan kekotoran di perkakasan dan eksos fan.
  - ✓ Memastikan semua connector, terminal, UTP ethernet cable, SAN Fiber connector, power cable dipasang dengan baik.
  - ✓ Memastikan status LED di perkakasan menunjukkan status baik dan tiada menunjukkan status kerosakan



# SKOP KERJA

## • PERKHIDMATAN PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN

- a. Kerja-Kerja penyelenggaraan pembaikan yang dilaksanakan hendaklah meliputi semua kos pembaikan, perisian, penggantian alat ganti / perkakasan dan pekerja yang diperlukan serta apa-apa kos yang berkaitan dengan kerja-kerja yang perlu dilaksanakan dalam tempoh dua puluh empat (24) jam dan tujuh (7) hari sepanjang tempoh kontrak.
- b. Petender perlu menyemak status sistem dan peralatan sebanyak 2 kali seminggu dan laporan mingguan perlu dihantar melalui emel kepada pegawai PPJ.
- c. Petender perlu menghantar laporan bulanan selama 36 bulan yang mengandungi laporan status mingguan, laporan log pembaikan (jika ada) dan laporan penyelesaian secara rasmi kepada pihak PPJ.
- d. Petender perlu menyemak sistem operasi server, status perkhidmatan server dan kebolehfungsian peralatan-peralatan lain dan menghantar laporan bulanan kepada pihak Perbadanan Putrajaya.
- e. Petender perlu memastikan sistem operasi , perkakasan dan perisian beroperasi baik sepanjang masa dan mengelakkan gangguan ke atas sistem ERMIS/SAP.



# SKOP KERJA

## • PENYELENGGARAAN BACKUP

- a. Petender bertanggungjawab memberikan khidmat sokongan teknikal perisian backup yang digunakan.
- b. Petender bertanggungjawab terhadap sebarang pemasalahan dan kerosakan terhadap perisian backup mengikut ketetapan perkhidmatan penyelenggaraan pembaikan.
- c. Petender perlu memastikan pelaksanaaan aktiviti backup yang diperlukan beroperasi seperti yang dikehendaki oleh Perbadanan Putrajaya.
- d. Petender perlu melaksanakan polisi backup dan membuang (housekeeping) serta mengemaskini polisi backup yang tidak diperlukan.
- e. Petender perlu memastikan bahawa sistem operasi dan data mampu di pulihkan semula (restore) apabila berlaku kerosakan ke atas sistem operasi dan data sedia-ada.
- f. Petender perlu mengemaskini polisi backup yang digunakan jika diminta oleh Perbadanan Putrajaya dan sebarang pengemaskinian polisi backup perlu dipersetujui oleh Perbadanan Putrajaya.



# SKOP KERJA

## • KERJA-KERJA RECOVERY TEST

- a. Petender perlu melaksanakan aktiviti ‘Recovery Test’ yang diatur oleh pihak Perbadanan Putrajaya.
- b. Petender perlu memastikan Recovery Time Objective (RTO) dicapai dalam tempoh 4 jam dan Recovery Point Objective (RPO) dicapai dalam tempoh 2 jam.
- c. Jika terdapat sebarang kerosakan / masalah semasa kerja-kerja ini dijalankan petender perlu melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan pembaikan.
- d. Petender perlu mencadangkan jadual aktiviti ‘Recovery Test’ yang akan dijalankan untuk pengesahan Perbadanan Putrajaya.
- e. Petender perlu mengemukakan laporan ‘Recovery Test’ setelah kerja-kerja dilaksanakan.



# SKOP KERJA

## • LATIHAN

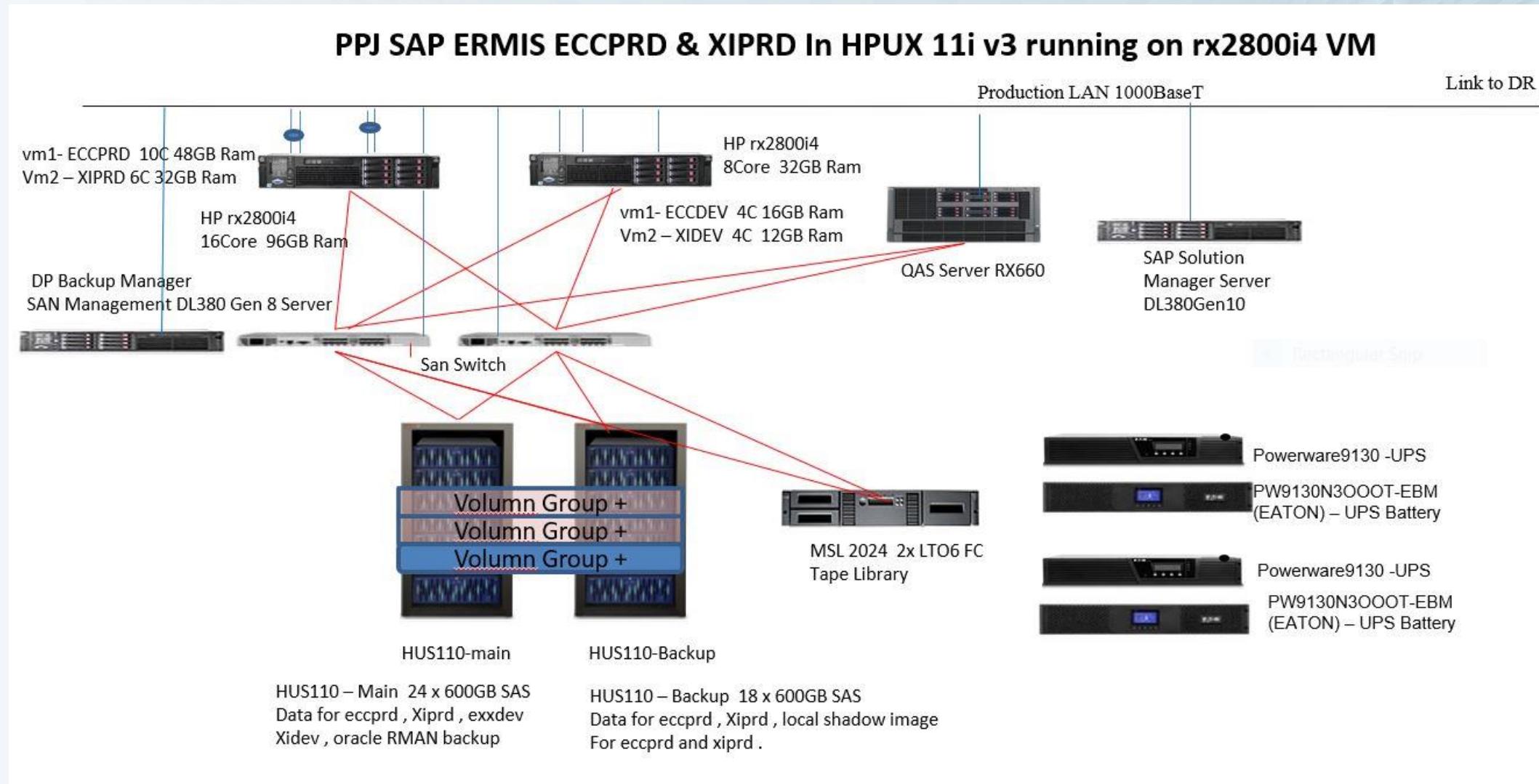
- a. Petender perlu memberi latihan teknikal untuk 5 pegawai Perbadanan Putrajaya.
- b. Petender perlulah mencadangkan skop, silibus dan tempoh masa latihan dicadangkan.
- c. Petender perlu menyediakan tenaga pengajar, makanan dan minuman untuk peserta serta lokasi latihan (training center) bertauliah yang sesuai serta selesa.



# JADUAL SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

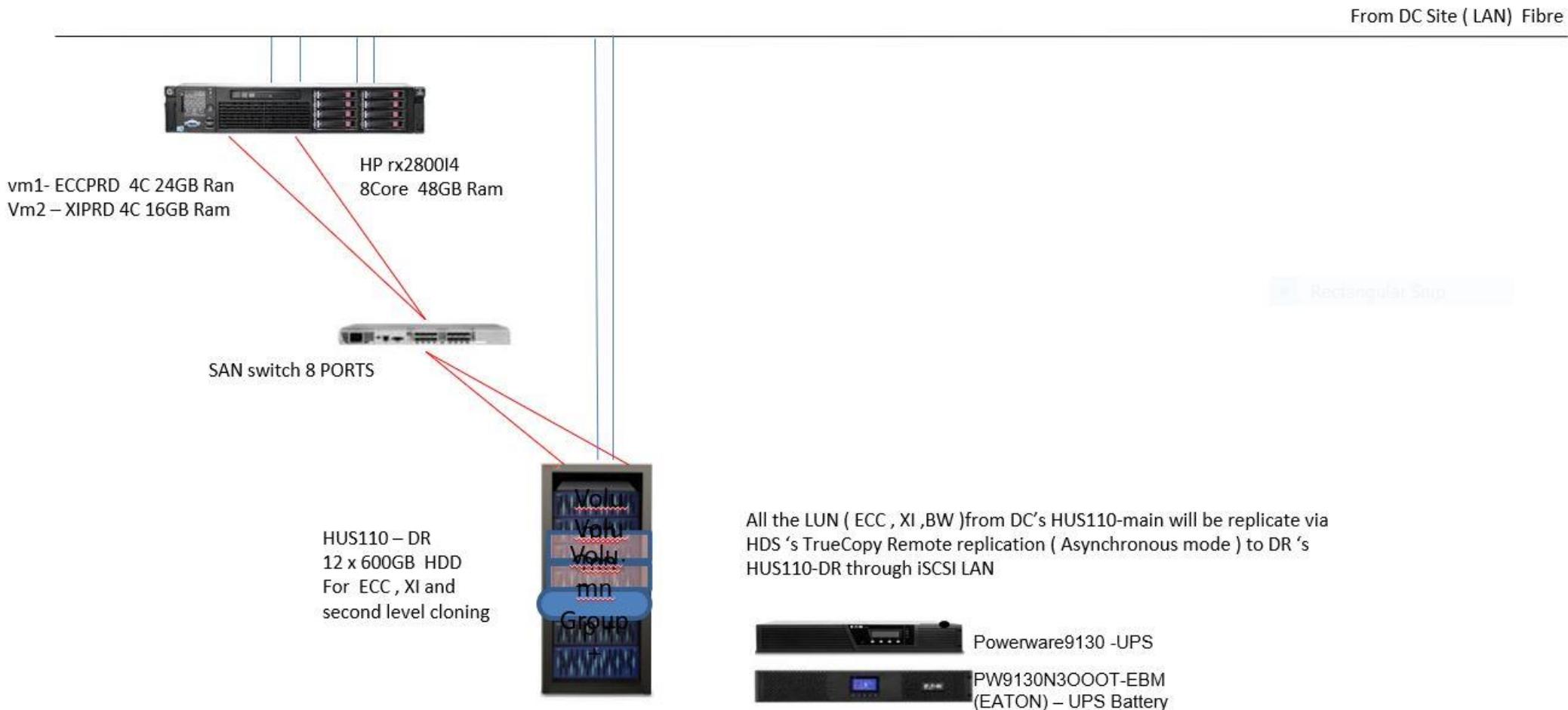
No.	Kategori Masalah/Keutamaan	Keterangan	Tempoh Penyelesaian	Penalti
<b>1.0 PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN KRITIKAL</b>				
1.1	Kerosakan / masalah perkakasan	Kerosakan keseluruhan atau sebahagian komponen perkakasan	Perlu dibaiki dalam tempoh 4 jam	RM150 per jam atau sebahagian darinya
1.2	Kerosakan / masalah perisian atau virtual server	-	Perlu dibaiki dalam tempoh 4 jam	RM 150 per jam atau sebahagian darinya
<b>2.0 PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN TIDAK KRITIKAL</b>				
2.1	Kerosakan / masalah perkakasan	Kerosakan keseluruhan atau sebahagian komponen perkakasan	Next Business Day (24 jam)	RM100 per jam atau sebahagian darinya
2.2	Kerosakan / masalah perisian atau virtual server	-	Next Business Day (24jam)	RM100 per jam atau sebahagian darinya
<b>3.0 PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN BERJADUAL</b>				
3.1	Tidak mengikuti jadual kerja penyelenggaraan berjadual	Lewat melaksanakan kerja penyelenggaraan berjadual mengikut jadual	Mengikut jadual kerja penyelenggaraan berjadual	RM 50 sehai bagi setiap kelewatan yang terlibat
3.2	Ketidakpatuhan keperluan skop kerja	Tidak mematuhi keperluan skop kerja penyelenggaraan berjadual	Mengikut jadual kerja penyelenggaraan berjadual	RM 50 sehai bagi setiap keperluan yang terlibat

# DIAGRAM PERKAKASAN APLIKASI ERMIS/SAP



# DIAGRAM PERKAKASAN APLIKASI ERMIS/SAP

## DR New VM Server Storage Async Replication





TERIMA KASIH  
TERIMA KASIH