

PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN BAGI PERJANJIAN TAHAP PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)
KONTRAK SEWAAN PERABOT KOLEJ KEDIAMAN UMS

i) Menerima Aduan Pelanggan

JADUAL SLA 1

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Menerima Aduan Pelanggan	Pihak Syarikat hendaklah mengambil/menerima aduan kerosakan/pembaikan/penyelenggaraan yang dibuat oleh pelajar/felo/staf UMS. Apabila aduan diterima oleh Pejabat Kolej Kediaman, <i>Work Request</i> dan <i>Work Order</i> akan dikeluarkan. Pihak pembekal dikehendaki mendapatkan pengesahan daripada pelapor apabila kerja telah selesai dilaksanakan.	20 minit	RM20 / minit			

ii) Tindakan Pembaikan/Penyelenggaraan/Penggantian

JADUAL SLA 2

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Tindakan Penyelenggaraan/Pembaikan/Penggantian	Tindakan penyelenggaraan/penggantian perabot baharu hendaklah dibuat dengan kadar segera (apa-apa alasan adalah tidak diterima) (dikira daripada mulanya <i>work order</i> dibuka dan ditutup)	2 jam	RM100 / jam			

iii) Penyediaan "*Computerized Maintenance Management System*" @ CMMS

JADUAL SLA 3

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Penyediaan <i>Computerized Maintenance Management System</i> @ CMMS	Pihak Syarikat wajib menyediakan Computerized Maintenance Management System @ CMMS bagi memudahkan urusan aduan kerosakan/penyelenggaraan oleh pelanggan	3 bulan dari tarikh lantikan	RM100 / hari			

iv) Penyediaan Pekerja di Setiap Kolej Kediaman

JADUAL SLA 4

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Penyediaan Pekerja di setiap Kolej Kediaman	Pihak Syarikat wajib menyediakan bilangan pekerja di setiap kolej kediaman berdasarkan kepada perjanjian kontrak yang telah dipersetujui.	Bermula kontrak berkuatkuasa sehingga tamat kontrak	RM100 / hari			

v) **Pematuhan Peraturan Pakaian Pekerja Dan Kad Pekerja di Setiap Kolej Kediaman**

JADUAL SLA 5

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Pematuhan peraturan pakaian pekerja dan kad pekerja	Pekerja Syarikat wajib memakai pakaian seragam syarikat yang lengkap dengan logo, nama syarikat, nama pekerja, nombor telefon, e-mail yang jelas dan sentiasa memakai kad pekerja semasa berada di dalam kawasan UMS	Bermula kontrak berkuatku asa sehingga tamat kontrak	RM100 / hari			

vi) **Penyediaan kenderaan (Lori atau *Pick Up*) dan alat perhubungan dua hala (*walkie talkie*) untuk akitviti kerja-kerja penyelenggaraan dan penggantian perabot di Kolej Kediaman**

JADUAL SLA 6

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Penyediaan kenderaan dan walkie talkie	Pihak Syarikat wajib menyediakan kenderaan (lori atau <i>pick up</i>) dan <i>walkie talkie</i> di Kolej Kediaman untuk tujuan memudahkan kerja-kerja penyelenggaraan	Bermula kontrak berkuatku asa sehingga tamat kontrak	RM100 / hari			

Menyediakan kenderaan (lori atau *pick up*) dan alat perhubungan dua hala (*walkie talkie*) bagi aktiviti penyelenggaraan dan penggantian perabot di kolej kediaman sepanjang tempoh perjanjian sewaan. Pihak universiti berhak menggunakan kemudahan berkenaan pada bila-bila masa tanpa sebarang kos.

vii) **Penyediaan ruang pejabat operasi dan stor penyimpanan barang/alat ganti**

JADUAL SLA 7

PERKARA	KEHENDAK	MASA RESPON	DENDA KETIDAKPATUHAN (NCR)	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Penyediaan Pejabat Operasi dan Stor Penyimpanan Barang/Alat Ganti	Pihak Syarikat wajib menyediakan ruang pejabat operasi dan stor barang/alat ganti bagi memudahkan urusan kerja-kerja penyelenggaraan perabot dapat dijalankan dengan lancar.	3 bulan	RM100 / hari			

viii) **Pematuhan terhadap Keperluan Akta-akta dan Undang-undang**

Pihak Pembekal dikehendaki untuk menanggung segala kerugian atau denda berbentuk saman / kompaun jika dikenakan oleh badan pelaksana Akta atau Undang-undang.

JADUAL SLA 8

PERKARA	KEHENDAK	PETUNJUK (<i>tertakluk kepada keputusan mesyuarat tapak</i>)	DENDA KEPADA KETIDAKPATUHAN	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH	ULASAN KOLEJ KEDIAMAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
Mematuhi Akta-akta atau peraturan perundangan semasa	Memastikan pada setiap masa sepanjang tempoh kontrak mematuhi keperluan akta-akta dan peraturan perundangan semasa.	-	Potongan 1% daripada jumlah tuntutan kontrak sebulan			

ix) Pengukuran terhadap lain-lain perkara yang berkaitan

JADUAL SLA 9

PERKARA	KEHENDAK	PETUNJUK (tertakluk kepada keputusan mesyuarat penilaian bulanan)			DENDA KEPADA KETIDAK- PATUHAN (NCR) <i>Jika melebihi had petunjuk (iii)</i> ULASAN	TANDATANGAN PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TARIKH TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH	ULASAN	TANDATANGAN SYARIKAT PEMBEKAL/TARIKH
		(i) Item	(ii) Elemen	TANDATANGA N PENGESAHAN KOLEJ KEDIAMAN/TA RIKH				
Perkhidmatan Penyewaan	Perkara- perkara lain yang berkaitan seperti yang dinyatakan dibawah	Tindakan kontraktor terhadap perkara- perkara lain yang berkaitan dengan jadual ini.	Tindakan kontraktor terhadap perkara-perkara lain yang berkaitan seperti yang dinyatakan dibawah (apa- apa alasan adalah tidak diterima) (dikira daripada mulanya <i>work order</i> dibuka dan ditutup)	Dalam tempoh 24 jam setelah didapati/laporan diterima/disiasat	RM200 / jam			