



Kursus Pengurusan Aset ICT: Pendekatan 1PP

Bil. 02/2015

Pengurusan Kontrak ICT dan Service Level Agreement (SLA)

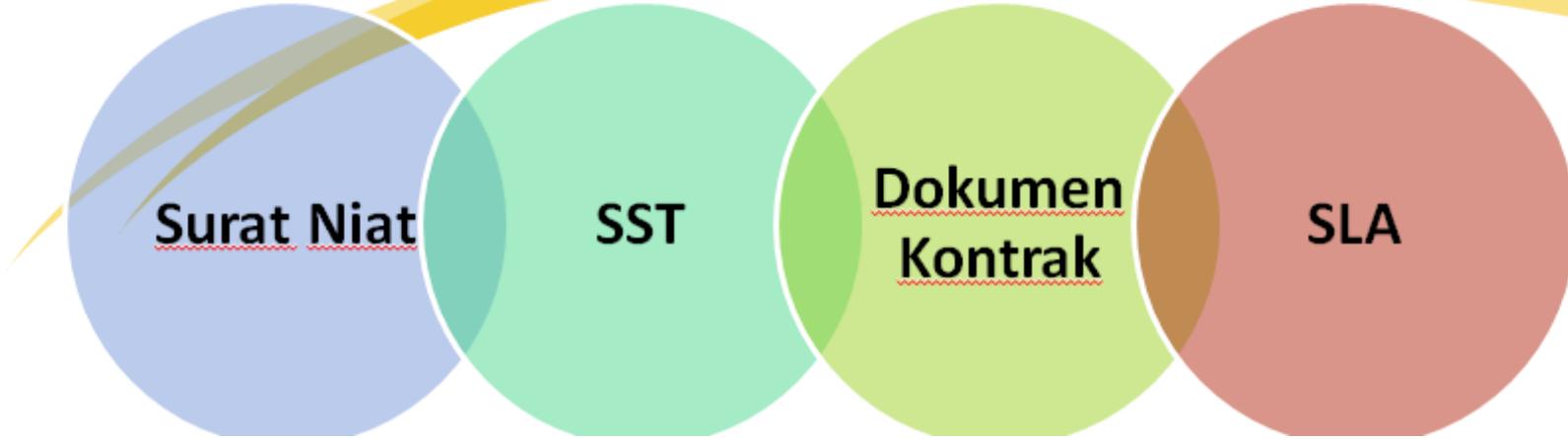
20 Oktober 2015 (Selasa)

Bilik JICA, Aras 3
Bangunan i-MATEC

Perolehan ICT

5 Proses Utama:

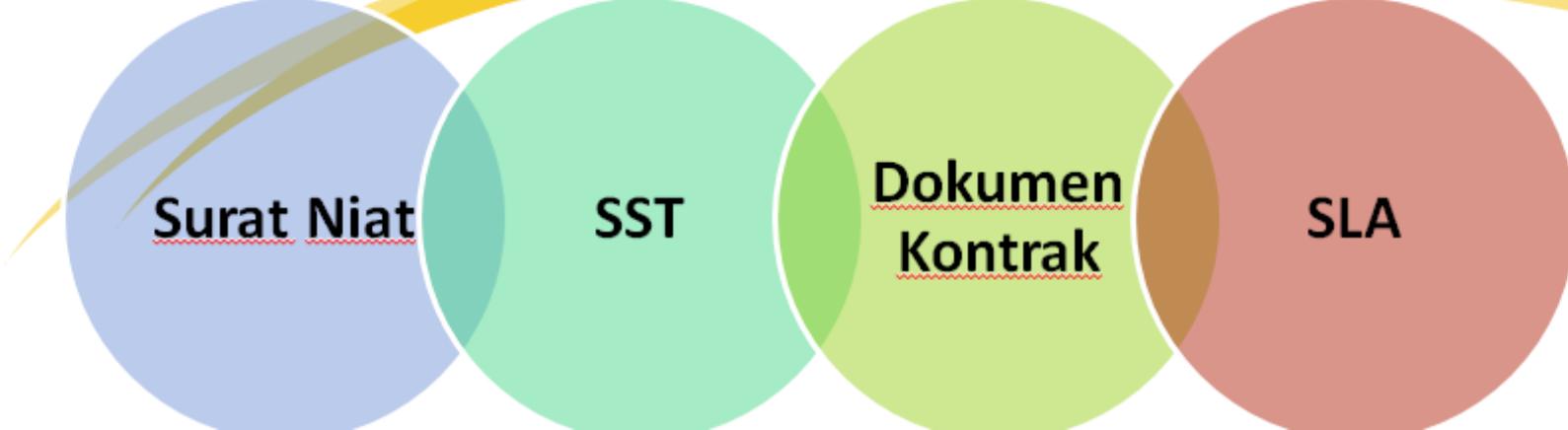
- a) Perancangan Perolehan;**
- b) Pelaksanaan Perolehan;**
- c) Proses Penilaian Perolehan;**
- d) Pemantauan dan Pelaksanaan Projek; dan**
- e) Pengurusan dan Pentadbiran Projek**



Surat Niat meliputi kenyataan hasrat/niat untuk menerima tawaran petender tersebut, tertakluk kepada persetujuan syarat-syarat Agensi yang dikehendaki dipatuhi oleh petender sama ada melalui rundingan terus atau cara-cara lain. Surat Niat ini tidak mengikat kedua-dua pihak kepada satu kontrak.

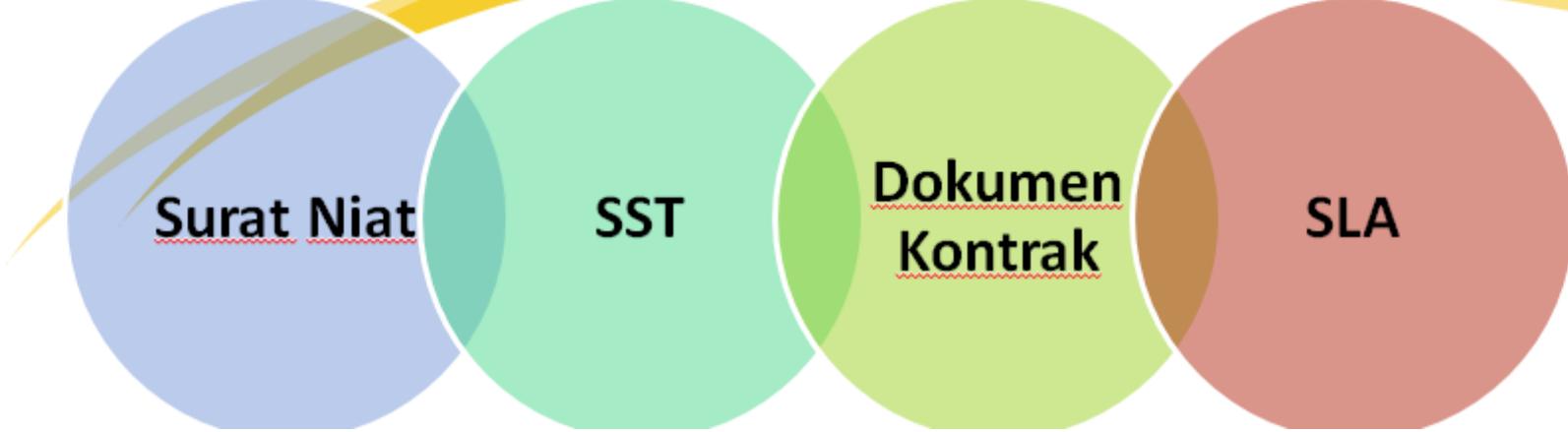
Surat Setuju Terima ialah dokumen yang mengandungi syarat yang telah dipersetujui sebelumnya dan hendaklah dinyatakan dengan jelas. Persetujuan ini merupakan sebahagian daripada perjanjian kontrak dan adalah dokumen perundangan yang sah.

Ianya dikeluarkan kepada kontraktor yang berjaya secepat mungkin sebaik sahaja keputusan Lembaga Perolehan diperolehi dan dalam tempoh sah laku tender. Ikatan kontrak wujud di antara kedua-dua pihak setelah SST ditandatangani dan dikembalikan oleh petender kepada Agensi.



Bon Pelaksanaan adalah suatu aku janji tidak bersyarat (*unconditional undertaking*) oleh sesuatu institusi kewangan yang dibenarkan oleh Perbendaharaan untuk membayar kepada Kerajaan suatu amaun tertentu atas tuntutan (*on demand*) sekiranya syarikat tidak atau gagal mematuhi dan melaksanakan obligasinya di bawah kontrak.

Tempoh sah laku hendaklah dari tarikh ianya dikeluarkan sehingga dua belas (12) bulan selepas tarikh tamat kontrak atau selepas obligasi terakhir, mengikut mana yang terkemudian.



Kadar Bon Pelaksanaan:

- i. Bagi kontrak bekalan/perkhidmatan yang bernilai melebihi RM200,000 hingga RM500,000 kadar bon pelaksanaan ialah 2.5% daripada jumlah harga kontrak.
- ii. Bagi kontrak bekalan/perkhidmatan yang melebihi RM500,000 kadar bon pelaksanaan ialah 5% daripada jumlah harga kontrak.
- iii. Bagi kontrak bekalan/perkhidmatan bermasa yang berkuatkuasa bagi tempoh dua tahun atau lebih, peratus dan pengiraan nilai bon pelaksanaan hendaklah dikira mengikut anggaran harga kontrak setahun sahaja. Walau bagaimanapun, bon pelaksanaan yang dikemukakan oleh kontraktor hendaklah meliputi keseluruhan tempoh kontrak bermasa.

Kandungan Topik

- 1. Latar Belakang**
- 2. Isu/Masalah**
- 3. Dokumen Kontrak**
- 4. Pengurusan dan Pentadbiran Kontrak**
- 5. Kesimpulan**

Rujukan

- a) Pekeliling 1PP/PK 4/2013 – Pentadbiran Kontrak Dalam Perolehan Kerajaan
- b) Panduan Pelaksanaan Pengurusan Projek ICT Sektor Awam bertarikh 05 Mac 2010 mengenai Penguatkuasaan Kontrak dalam Komponen Pengurusan Projek ICT bertujuan memantapkan pengurusan projek ICT dengan menggunakan mekanisme yang bersesuaian iaitu:
 - i. Memastikan kontrak yang disediakan mengandungi terma-terma penting yang melindungi kepentingan Kerajaan; dan
 - ii. Memastikan klausa Service Level Agreement (SLA) termaktub di dalam kontrak dan memantau tahap pencapaian SLA tersebut.

1. Latar Belakang

Kontrak

Satu perjanjian yang terjalin apabila satu pihak bersetuju untuk menerima tawaran daripada satu pihak yang lain.

Dokumen Perjanjian/Kontrak

Satu persetujuan bertulis

- Berdasarkan perjanjian yang boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang yang mengikat kedua-dua belah pihak yang terlibat ia itu klien dan kontraktor
- menggariskan hak, obligasi dan membentuk asas perhubungan mengenai perolehan/perkhidmatan yang telah dipersetujui bersama
- Memastikan satu ikatan kontrak ditandatangani di antara Kerajaan & syarikat dengan segera, ≤ 2 bulan bagi perolehan bekalan/perkhidmatan dan 1 bulan bagi perolehan perkhidmatan perunding dari tarikh Surat Setuju Terima (SST) ditandatangani oleh syarikat/firma
- Kontrak disediakan dengan nasihat dan pengesahan PUU agensi (atas nasihat Jabatan Peguam Negara)

2. Isu/Masalah

- Kelewatan penyediaan kontrak
- Cadangan kontraktor dimasukkan sebagai lampiran
- Skop Projek tidak diperincikan
- Intellectual Property Rights (IPR) – source code tidak dimiliki oleh Kerajaan
- Perkakasan & Perisian Production diterima lebih awal
- LAD dikenakan di peringkat akhir
- Tiada/Kurang kriteria penerimaan serahan yang jelas
- Bayaran sekaligus bagi serahan-serahan

- Bayaran dibuat tanpa kelulusan JK Teknikal & Pemandu
- SLA dan penalty tidak dimasukkan(kontrak perkhidmatan ICT)
- Aspek Tadbir Urus dan Pemantauan Projek tidak dijelaskan
- Bayaran yang banyak telah dibuat walaupun diperingkat UAT
- *Independent validation & verification (IV & V)* tidak dimasukkan
- Perjanjian tambahan tidak disediakan

3. Dokumen Perjanjian/Kontrak

Dua Bahagian:

- **Utama & Lampiran-lampiran**

Bahagian Utama:

- **Anggaran 55 terma/klausa**
- **Maklumat asas projek**
- **Maklumat kerja-kerja yang perlu dilaksanakan**
- **Standard clauses**

Lampiran:

- **Maklumat terperinci kerja yang perlu dilaksanakan**

Kandungan Dokumen Kontrak

1. Definisi & interpretasi
2. Tempoh Kontrak & Perlanjutan
3. Nilai Kontrak & Terma Bayaran
4. Skop Kerja
5. Bon Pelaksanaan
6. Maklumat Kerja Perlu Dilaksanakan*
7. Kawalan Projek (Pengurusan Projek)
8. Obligasi Kontraktor & Kerajaan
9. Waranti/Jaminan
10. Pemilikan Harta Intelek
11. Liquidated and Ascertained Damages
12. Kawalan Perubahan/Pindaan
13. Penamatan Kontrak
14. Lampiran-lampiran

* Mengandungi banyak klausa

Contoh Lampiran kepada Kontrak Utama

1. Surat Setuju Terima
2. Bon Pelaksanaan
3. Fungsi Aplikasi yang perludibangunkan
4. Spesifikasi Perkakasan & Perisian
5. Perkhidmatan Data
6. Keselamatan Data & Sistem
7. Pengurusan Projek
8. Pengurusan Perubahan
9. Jadual Pelaksanaan (Ringkasan & Terperinci)
10. Prosedur Penerimaan
11. Butiran Kos / *Price List*
12. Jadual Bayaran
13. Senarai Manual & dokumentasi

Definisi & Interpretasi

- Definisi untuk beberapa terma, terutama terma teknikal, perlu dijelaskan
- Contoh definisi adalah: *Application software, Software, Equipment, Source Code & Working day*
- Interpretasi merujuk kepada makna beberapa perkataan atau *phrase* dalam dokumen kontrak
- Contoh bagi Interpretasi
 - *Words denoting the singular shall include the plural and vice versa*
 - *Any reference to a “day”, “week”, “month” or “year” is to that day, week, month, or year in accordance with the Gregorian calendar*

Skop Kerja & Kerja-kerja Yang Perlu Dilaksanakan Oleh Kontraktor

Skop Kerja:

- **Senarai kerja yang perlu dilaksanakan**
- **Perlu jelas dan spesifik**

Kerja-kerja yang perlu dilaksanakan:

- **Klausa-klausa yang mengandungi keterangan ringkas bagi kerja-kerja utama**
- **Contoh: Application Software Development, Equipment Acceptance**

Lampiran-lampiran:

- **Butiran terperinci kerja**

Pemilikan Harta Intelek

Intellectual Property Rights

- Bagi pembangunan sistem tanpa melibatkan *licensed software, source code* bagi sistem yang dibangunkan adalah milik Kerajaan
- Semua serahan yang dihasilkan seperti rekabentuk sistem, rekabentuk pangkalan data, manual operasi & manual pengguna juga milik Kerajaan
- Syarikat perlu mendokumentasikan pembangunan sistem secara lengkap yang membolehkan sistem dipinda/diubahsuai oleh agensi sendiri/pihak lain tanpa merujuk kepada pembangun sistem asal selepas tamat kontrak

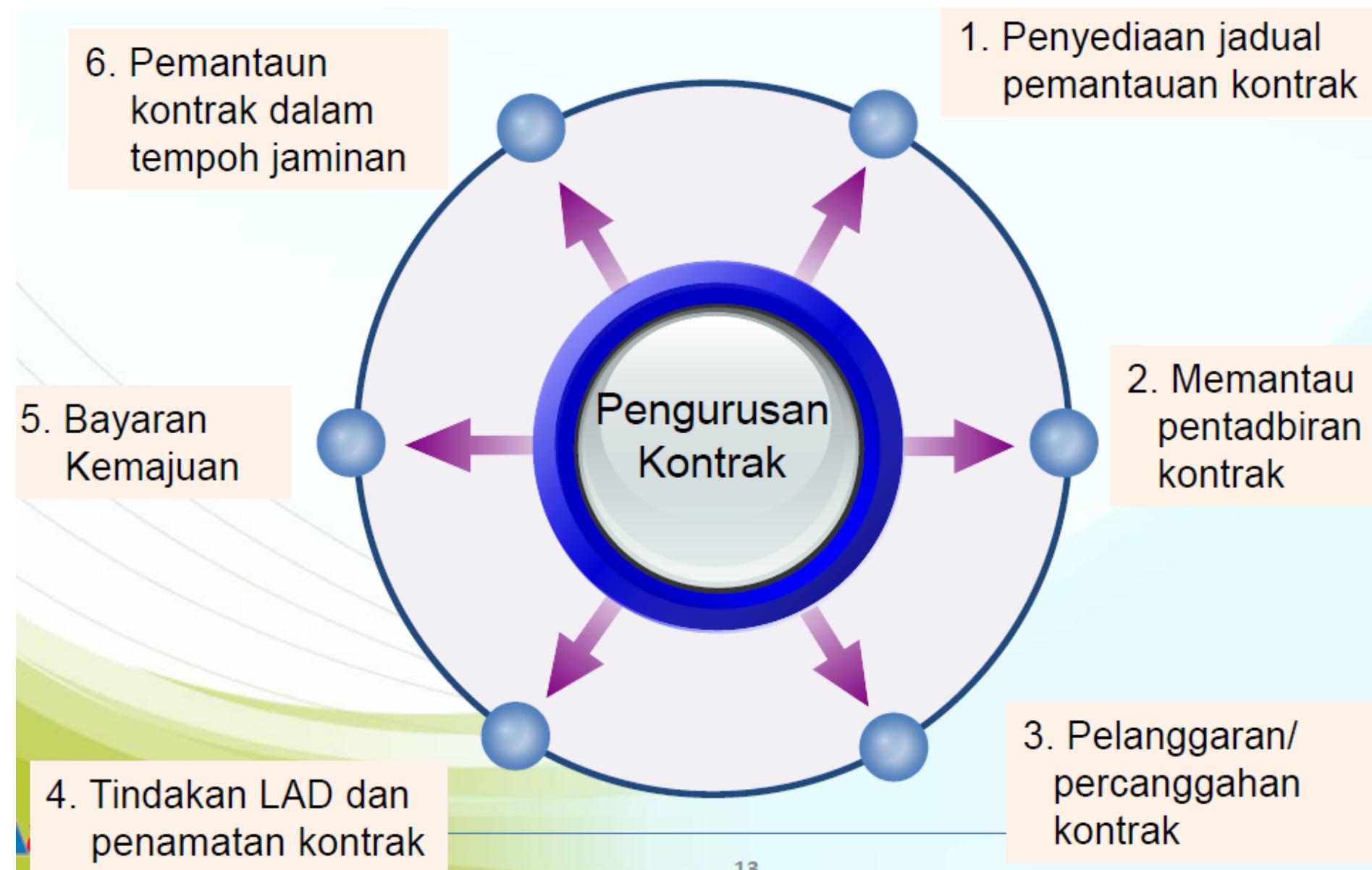
Liquidated & Ascertained Damages (LAD)

- LAD dikaitkan dengan *critical milestones*
- Perlu dikenakan seawal yang mungkin
- Titik LAD jangan terlalu banyak
- Cadangan aktiviti yang boleh dikenakan LAD:
 - SRS/URS
 - PAT/UAT
 - Tarikh tamat projek

Jadual Pembayaran

- Perlu dikaitkan dengan skop kerja (aktiviti & serahan)
- Bayaran sekaligus tidak digalakkan
- Bayaran berdasarkan aktiviti (secara *progress payment*)
- Contoh Perolehan Perkakasan:
 - 25% bagi aktiviti penerimaan perkakasan;
 - 45% penerimaan ujian perkakasan; dan
 - 30% penerimaan akhir pengguna atau *final acceptance test*
- Kandungan dokumen perjanjian:
 - ringkasan jadual bayaran (bayaran bulanan bagi tempoh kontrak)
 - *progress payment* bagi aktiviti-aktiviti setiap skop projek

Pengurusan & Pentadbiran Kontrak



Pengurusan & Pentadbiran Kontrak

1. Penyediaan Jadual Pemantauan Kontrak

- Memudahkan rujukan & pentadbiran kontrak
- Maklumat penting seperti tajuk kontrak, tempoh, nilai, jadual pembayaran, jaminan bank

2. Memantau Pentadbiran Kontrak

- Bagi memastikan pelaksanaan kontrak teratur mengikut jadual pelaksanaan yang telah ditetapkan

3. Pelanggaran/Percanggahan Kontrak

- Agensi mengambil tindakan serta merta sekiranya berlaku sebarang pelanggaran/percaggahan syarat-syarat kontrak

Pengurusan & Pentadbiran Kontrak

4. Tindakan LAD/Denda dan Penamatan Kontrak

- Agensi hendaklah mengambil tindakan LAD/denda selaras dengan terma kontrak sekiranya syarikat gagal mematuhi obligasi kontrak
- Sebarang pengecualian/pengurangan perlu rujuk MOF

5. Bayaran Kemajuan

- Bayaran berdasarkan kemajuan pelaksanaan projek dan mengikut jadual pembayaran

6. Pemantauan Kontrak Dalam Tempoh Jaminan

- Agensi hendaklah memastikan sebarang pemberian atau pengubahsuaian terhadap perkakasan/perisian /sistem aplikasi yang gagal berfungsi mengikut spesifikasi yang ditetapkan dalam tempoh jaminan hendaklah diberi percuma

Kadar Bon Pelaksanaan

5.0%

- Nilai kontrak > 500,000
- Tempoh kontrak 1 tahun

2.5%

- $200,000 < \text{Nilai kontrak} \leq 500,000$
- Tempoh kontrak 1 tahun

5.0%
@ 2.5%

- Anggaran nilai kontrak 1 tahun
- Tempoh kontrak 2 tahun atau lebih

Contoh Pengiraan Bon Pelaksanaan

Contoh 1

Nilai kontrak : RM1.5 juta

Tempoh kontrak : 2 tahun

Nilai kontrak 1 tahun : RM750,000

Kadar Bon Pelaksanaan : 5.0%

Nilai Bon Pelaksanaan : RM37,500

Contoh 2

Nilai kontrak : RM1.5 juta

Tempoh kontrak : 3 tahun

Nilai kontrak 1 tahun : RM500,000

Kadar Bon Pelaksanaan : 2.5%

Nilai Bon Pelaksanaan : RM12,500

Contoh 3

Nilai kontrak : RM300,000

Tempoh kontrak : 2 tahun

Nilai kontrak 1 tahun : RM150,000

Kadar Bon Pelaksanaan : 2.5%

Nilai Bon Pelaksanaan : RM3,750

Tempoh Sah Laku Bon Pelaksanan

- Dari tarikh ia dikeluarkan sehingga 12 bulan selepas tarikh tamat kontrak @ selepas obligasi terakhir, mengikut mana terkemudian.

Pengesahan Bon Pelaksanaan

- Semak kesahihan bon yang dikemukakan oleh kontraktor dengan Bank/Sykt Kewangan .
- Jika terdapat pemalsuan, Ketua Agensi hendaklah membuat laporan polis.

Pelepasan Bon Pelaksanaan

- Boleh dilepaskan setelah segala obligasi kontrak selesai. Surat Pelepasan bagi Jaminan Bank/Sykt Kewangan hendaklah dikemukakan kepada Bank/Sykt Kewangan berkenaan.

Dokumen Kontrak/Perjanjian

Mengariskan had obligasi kontraktor dan hak kedua-dua belah pihak Kerajaan dan Kontraktor. Dokumen kontrak mengandungi :

i) Syarat-syarat am kontrak

ii) Syarat-syarat khas yang dipersetujui oleh kedua-dua pihak



Akta Kontrak Kerajaan 1949 (Disemak 1973)

Semua kontrak bagi pihak kerajaan dibuat atas nama KERAJAAN MALAYSIA

Kontrak ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa oleh Menteri



Tempoh Bagi Menandatangani Kontrak

Ditandatangani secepat mungkin selepas semua terma & syarat dipersetujui

Selewat-lewatnya 4 bulan dari tarikh keluarnya SST

SYARAT-SYARAT AM

- Takrif dan Terjemahan
- Skop Perjanjian
- Nilai Perjanjian
- Tempoh Perjanjian
- Bon Pelaksanaan
- *Service Level Agreement* dan Penalti
- Latihan dan Pemindahan Teknologi
- Penamatan
- Kerahsiaan
- Ganti rugi
- Subkontrak
- Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian
- Timbang Tara
- Notis

SYARAT-SYARAT KHAS

- Pematuhan Skop Kerja
- Jadual Harga Perkhidmatan
- Jadual Pembayaran
- Jadual Pelaksanaan
- Senarai Perkakasan
- Senarai Perisian dan Aplikasi
- Carta Organisasi Pasukan Projek
- Senarai Pasukan Projek
- Senarai Laporan, Manual dan Dokumentasi
- Carta Aliran Proses Kerja Helpdesk
- Borang Penyelenggaraan Pencegahan dan Pembaikan
- Salinan SST & BG

Service Level Agreement (SLA)

*Liquidated
and
Ascertained
Damages
(LAD)*

*Service Level
Agreement
(SLA)*

**Ganti rugi/
Denda/
Penalty**

Liquidated and Ascertained Damages (LAD)

- **Gantirugi Tertentu Dan Ditetapkan**
- **Sekiranya berlaku kelewatan yang tidak melayakkan kontraktor diberikan lanjutan masa, maka sejumlah ganti rugi tertentu hendaklah dikenakan seperti dinyatakan di dalam dokumen kontrak.**
- **Contoh:**
 - a) Kelewatan menyiapkan projek yang tidak mengikut jadual yang ditetapkan dalam kontrak.
 - b) Kelewatan membekal atau gagal membekal atau mutu barang/perkhidmatan ICT yang dibekalkan tidak mengikut spesifikasi/kualiti dalam kontrak.

Formula Pengiraan LAD

- Rujuk Garis Panduan Kontrak ICT Bagi Perolehan Perkhidmatan Pembangunan Sistem Aplikasi (Lampiran 5A)
- Contoh:
 - $(BLR + 1\%) \times \text{Nilai Kontrak} / 365 \times \text{bilangan hari lewat}$
 $(7\% + 1\%) \times \text{RM1juta}/365 \times 30 = \text{RM6,575.35}$
 - $(BLR + 1\%) / 365 \times \text{nilai skop kerja lewat} \times \text{bilangan hari lewat}$
 $(7\% + 1\%)/365 \times \text{RM300,000} \times 30 = 1,972.60$

Formula Pengiraan LAD

- Agensi tidak dibenarkan menetapkan had tempoh (“capping”) pengenaan *LAD* terhadap syarikat.
- Contoh :
 - a) RM6,000 sehari bagi tempoh maksimum 3 bulan dan kontrak ditamatkan selepas tempoh 3 bulan tersebut.
 - b) Nilai denda/penalty hanya dikenakan maksimum 10% daripada nilai kontrak.

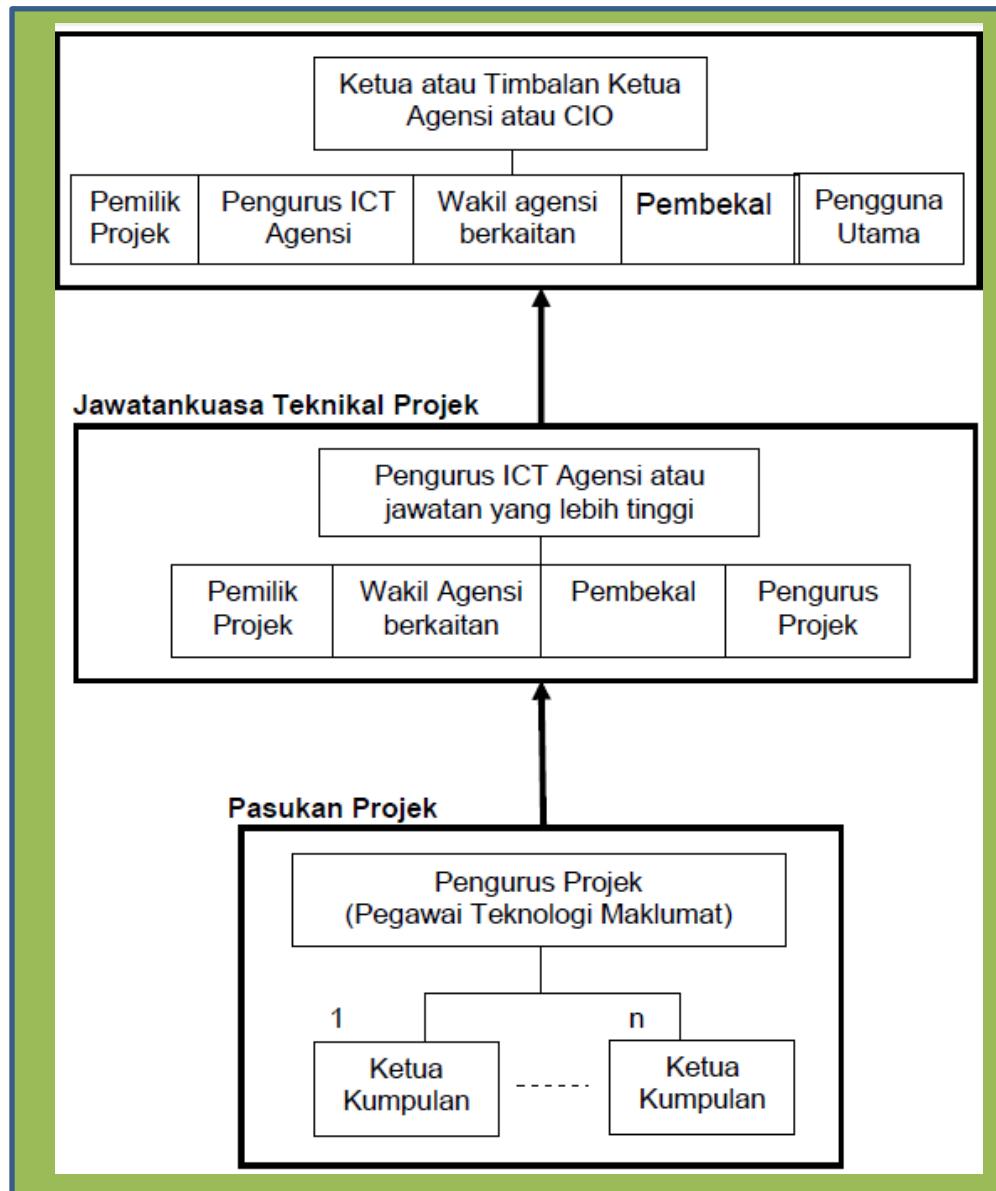
Service Level Agreement (SLA)

- Denda/Penalty yang dikenakan kerana ketidakupayaan kontraktor untuk mematuhi tahap perkhidmatan yang dijanjikan dalam dokumen kontrak.
- Agensi hendaklah memastikan perkhidmatan penyewaan, penyelenggaraan, langganan dan lain-lain perkhidmatan dilaksanakan mengikut terma/syarat yang telah dipersetujui dan mematuhi *Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan*.
- Agensi hendaklah memastikan klausa SLA termaktub di dalam kontrak dan memantau tahap pencapaian SLA tersebut.

Rujukan

- a) **Pekeliling 1PP/PK 4/2013 – Pentadbiran Kontrak Dalam Perolehan Kerajaan**
- b) **Panduan Pelaksanaan Pengurusan Projek ICT Sektor Awam bertarikh 05 Mac 2010 mengenai Penguatkuasaan Kontrak dalam Komponen Pengurusan Projek ICT bertujuan memantapkan pengurusan projek ICT dengan menggunakan mekanisme yang bersesuaian iaitu:**
 - i. Memastikan kontrak yang disediakan mengandungi terma-terma penting yang melindungi kepentingan Kerajaan; dan
 - ii. Memastikan klausa Service Level Agreement (SLA) termaktub di dalam kontrak dan memantau tahap pencapaian SLA tersebut.

Struktur Tadbir Urus Pelaksanaan Pengurusan Projek ICT



Bidang Tugas

Jawatankuasa Pemandu Projek

i.	Menentukan hala tuju dan strategi pelaksanaan projek;
ii.	Memantau status pelaksanaan projek secara menyeluruh;
iii.	Memantau dan menyelaras aliran kewangan projek bersamaan kemajuan projek;
iv.	Meluluskan setiap pembayaran projek yang hendak dilakukan;
v.	Menimbang dan meluluskan cadangan penguatkuasaan terma-terma kontrak seperti penalti, pelanjutan masa (<i>extension of time</i>) dan penamatan kontrak;
vi.	Menyelesaikan isu-isu dasar yang timbul berkaitan dengan projek;
vii.	Melulus dan mengesahkan pelaksanaan setiap peringkat projek; dan
viii.	Meluluskan serahan projek.

Jawatankuasa Teknikal Projek

i.	Memantau dan memastikan pelaksanaan projek memenuhi skop projek dan memenuhi jadual yang telah ditetapkan;
ii.	Menyemak dan memastikan serahan projek memenuhi keperluan yang ditetapkan;
iii.	Mengkaji isu-isu dasar yang timbul semasa pelaksanaan projek dan memperakulkan cadangan penyelesaian kepada Jawatankuasa Pemandu Projek untuk kelulusan;
iv.	Mengkaji dan memperakulkan cadangan penguatkuasaan terma-terma kontrak kepada Jawatankuasa Pemandu Projek;
v.	Memberi penyelesaian kepada isu-isu teknikal yang timbul semasa pelaksanaan projek;
vi.	Memperakulkan serahan projek kepada Jawatankuasa Pemandu Projek untuk kelulusan; dan
vii.	Melaporkan status kemajuan projek kepada Jawatankuasa Pemandu Projek.

Jawatankuasa Pasukan Projek

i.	Merancang serta menyediakan arah tuju dan strategi projek;
ii.	Mengenal pasti aktiviti projek dan jadual pelaksanaan secara terperinci;
iii.	Melaksanakan projek mengikut skop dan jadual yang telah ditetapkan;
iv.	Mencadangkan penguatkuasaan terma-terma kontrak (sekiranya berkaitan) kepada Jawatankuasa Teknikal Projek;
v.	Mengenal pasti isu dan masalah pelaksanaan projek dan cadangan penyelesaian;
vi.	Memantau kemajuan pelaksanaan projek berdasarkan kontrak serta jadual-jadual yang telah dipersetujui;
vii.	Menyemak dan memastikan serahan projek melalui proses jaminan kualiti serta menepati standard yang ditetapkan; dan
viii.	Melaporkan status projek kepada Jawatankuasa Teknikal Projek.

Penguatkuasaan Kontrak

Bagi projek-projek ICT yang dilaksanakan melalui pendekatan *outsourcing* atau *co-sourcing* yang melibatkan pihak ketiga sama ada pembekal atau perunding, komponen penguatkuasaan kontrak perlu diberi perhatian.

**Bagi memastikan wujudnya
hubungan dari segi undang-undang
antara pihak-pihak yang terlibat dan
rujukan bagi semua perkara dan
butiran yang berkaitan dengan projek
dinyatakan dengan jelas dan
terperinci.**

Elemen-elemen yang perlu dikuatkuasakan dalam sesebuah kontrak bagi memastikan perkhidmatan luar atau pembekal dapat memenuhi keperluan projek ICT adalah seperti berikut:

a) Tadbir Urus

Struktur tadbir urus menjelaskan hubungkait antara semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan sesebuah projek ICT bagi memastikan projek tersebut dapat dilaksanakan dengan jayanya.

b) Jadual Pelaksanaan

Jadual pelaksanaan penting bagi menunjukkan usaha kemajuan pelaksanaan sesebuah projek.

Melalui jadual tersebut, banyak perkara dapat ditentukan seperti bayaran kemajuan dan jangkaan penerimaan serahan.

c) Bon Pelaksanaan

Pengurus projek hendaklah memastikan bahawa pihak pembekal mengemukakan bon pelaksanaan ini sepetimana yang diperlukan dalam kontrak.

Ini bagi melindungi kepentingan Kerajaan dalam memastikan pembekal melaksanakan semua tanggungjawab di bawah sesuatu kontrak.

d) Denda Lewat Pembekalan dan Perkhidmatan

Pengurus projek perlulah menguatkuasakan elemen denda lewat seperti mana yang dinyatakan dalam kontrak bagi pembekal yang gagal memenuhi sesuatu tanggungjawab kontrak.

Di antara kegagalan memenuhi tanggungjawab kontrak yang boleh dikenakan tindakan denda lewat adalah seperti berikut:

- i. Kelewatan menyiapkan projek yang tidak mengikut jadual yang ditetapkan dalam kontrak berkenaan; dan
- ii. Kelewatan membekal atau gagal membekal atau mutu barang yang dibekalkan tidak mengikut spesifikasi dalam kontrak.

e) Tindakan Tatatertib atau Pembatalan Pendaftaran Kontraktor

Pihak agensi hendaklah melaporkan apa-apa kegagalan pembekal terhadap projek ICT yang tidak mengikut keperluan kontrak kepada Kementerian Kewangan.

Ini bagi membolehkan pihak berkuasa Kementerian Kewangan mengenakan tindakan tatatertib termasuk menyenarai hitamkan pembekal berkenaan.

f) Jaminan (*Warranty*)

Pengurus projek hendaklah memastikan terdapat jaminan daripada pembekal terhadap setiap produk ICT yang dihasilkan daripada projek ICT yang berkenaan.

Pengurus projek juga hendaklah memastikan perkara-perkara yang terkandung dalam jaminan dipatuhi sepertimana yang terdapat dalam kontrak.

g) Penamatan Kontrak

Pengurus projek hendaklah mengambil tindakan untuk menamatkan kontrak sekiranya pembekal gagal melaksanakan projek seperti yang telah ditetapkan selepas tindakan atau usaha penyelesaian telah diambil terhadap pembekal tersebut.

Elemen-elemen ini mestilah dibentang dan diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu manakala perkara-perkara yang melibatkan teknikal akan diluluskan oleh Jawatankuasa Teknikal.

Keseluruhan kandungan kontrak akan diluluskan oleh Penasihat Undang-undang agensi berkenaan.

Kesimpulan

- Agensi perlu menyediakan kontrak yang lengkap dan menyeluruh dan mentadbirkan kontrak dengan cekap & berkesan untuk memastikan kepentingan Kerajaan terpelihara dan projek berjaya dilaksanakan