



PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) MAJLIS PERBANDARAN PEKAN

“Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini tidak boleh diberitahu secara langsung atau tidak kepada akhbar atau sesiapa yang tidak dibenarkan”

Hak cipta Terpelihara

© BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT, MAJLIS PERBANDARAN PEKAN, 2023

TERHAD		
Muka Surat : ii	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

KAWALAN DOKUMEN

VERSI DOKUMEN	
No.Rujukan	: PKP/ Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan
Versi	: Versi 2.0
Tarikh	: 1 November 2023
DISEDIAKAN OLEH:	
Tanda tangan	:
Nama	: Jamai'ah binti Ahmad
Jawatan	: Pen. Peg. Teknologi Maklumat
Tarikh	: 1 November 2023
DISEMAK OLEH:	
Tanda tangan	:
Nama	: Mohd Azuan bin Othman, AMP.
Jawatan	: Setiausaha
Tarikh	: 1 November 2023
DILULUSKAN OLEH:	
Tanda tangan	:
Nama	: Dato' Haji Zainal Abidin bin Md Amin, DIMP., AMP.
Jawatan	: Yang DiPertua, Majlis Perbandaran Pekan
Tarikh	: 1 November 2023

TERHAD		
Muka Surat : iii	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

SENARAI EDARAN

Pegawai yang namanya tidak disenaraikan TIDAK dibenarkan untuk menyimpan dokumen ini. Keingkaran mematuhi arahan ini boleh menyebabkan tindakan tatatertib atau seumpamanya dikenakan terhadap anda.

Bil.	PEMEGANG DOKUMEN	NO SALINAN TERKAWAL
1.	Yang Dipertua, Majlis Perbandaran Pekan	01
2.	Setiausaha	02
3.	Ahli ERT setiap seorang satu salinan	03
4.	Ahli CCT setiap seorang satu salinan	04
5.	Ahli DRT setiap seorang satu salinan	05
6.	Penyelaras PKP	06
7.		07
8.		08
9.		09
10.		10
11.		11
12.		12
13.		13
14.		14
15.		15
16.		16
17.		17
18.		18

TERHAD		
Muka Surat : iv	<i>Pelan Pengurusan Kesianambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

DOKUMEN RUJUKAN

TAJUK DOKUMEN
Arahan Keselamatan
<i>Directive 20 MKN dan Circular MKN berkaitan</i>
Dokumen Pengurusan Kesianambungan Perkhidmatan Agensi Sektor Awam (Lampiran kepada Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU No. Rujukan MAMPU.BPICT.700-4/2/11(3) bertarikh 22 Januari 2010)

TERHAD		
Muka Surat : v	<i>Pelan Pengurusan Kesianambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

SINGKATAN

ICT	<i>Information, Communication and Technology</i>
PKP	Pelan Pengurusan Kesianambungan Perkhidmatan
JK Pemandu PKP	Jawatankuasa Pemandu PKP
JK Pasukan PKP	Jawatankuasa Pasukan PKP
DRP	<i>Disaster Recovery Plan</i>
ERP	<i>Emergency Response Plan</i>
CCP	<i>Crisis Communication Plan</i>
DRT	<i>Disaster Recovery Team</i>
ERT	<i>Emergency Response Team</i>
CCT	<i>Crisis Communication Team</i>
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
BTM MPP	Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan

TERHAD		
Muka Surat : vi	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

KANDUNGAN DOKUMEN	Muka Surat
1.0 PENGENALAN	1
1.1 Definisi Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Majlis Perbandaran Pekan.	2
1.2 Rangka Kerja PKP Majlis Perbandaran Pekan.	3
2.0 PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) Majlis Perbandaran Pekan.	4
2.1 Pernyataan Dasar	4
2.2 Keperluan Dasar	6
2.3 Kumpulan Sasaran	7
2.4 Objektif	7
2.5 Skop	8
2.6 Hakmilik Dokumen	8
2.7 Tanggungjawab Pelaksanaan	8
3.0 PENENTUAN FUNGSI KRITIKAL	9
3.1 Faktor Penentuan Fungsi Kritikal Majlis Perbandaran Pekan.	10
3.2 Fungsi Kritikal Majlis Perbandaran Pekan.	11
3.3 Penilaian Risiko Terhadap Fungsi Kritikal	12
3.3.1 Analisis Penilaian Risiko	12
3.3.2 Mitigasi Risiko (<i>Risk Mitigation</i>)	14
3.4 Analisis Impak Perkhidmatan	15
3.4.1 Strategi Pemulihan atau Pengurangan Impak Risiko	17
3.4.2 Pelan Tindakan Terhadap Opsyen Strategi Pemulihan	18
3.4.3 Syor Pemberian Insentif Kepada Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan.	18
3.5 Syor Peruntukan Kewangan Semasa Gangguan/Bencana	20

TERHAD		
Muka Surat : vii	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

KANDUNGAN DOKUMEN	Muka Surat
4.0 STRUKTUR PELAKSANAAN PKP MAJLIS PERBANDARAN PEKAN	21
4.1 Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan	21
4.1.1 Peranan dan Tanggungjawab	21
4.2 Jawatankuasa Pemandu PKP Majlis Perbandaran Pekan	22
4.2.1 Peranan dan Tanggungjawab	22
4.3 Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan	22
4.3.1 Peranan dan Tanggungjawab Koordinator PKP Majlis Perbandaran Pekan	22
4.3.2 Peranan dan Tanggungjawab Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan	23
5.0 KOMPONEN PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) MAJLIS PERBANDARAN PEKAN	25
5.1 Pelan Tindak balas Kecemasan (ERP)	26
5.1.1 Senarai Semak ERP	26
5.2 Pelan Komunikasi Krisis (CCP)	27
5.2.1 Senarai Semak CCP	27
5.3 Pelan Pemulihan Bencana (DRP)	27
6.0 DASAR DAN PIAWAIAN	28
7.0 PENYELENGGARAAN DAN KAJIAN SEMUA (REVIEW)	28
7.1 Pembudayaan Perlaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan	28
7.2 Penyelenggaraan Pelan PKP	29

Lampiran I : Polisi dan Peraturan ICT, MPP

TERHAD		
Muka Surat : 1	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

1.0 PENGENALAN

Memperkukuhkan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam merupakan agenda utama Kerajaan. Sektor Awam sentiasa memberi tumpuan kepada usaha memenuhi harapan dan kehendak rakyat dan pelanggan dalam memperoleh perkhidmatan yang disediakan oleh pelbagai agensi Kerajaan. Pentadbiran awam yang cekap, cepat, efisien, berintegriti dan mesra pelanggan diberi keutamaan. Tuntutan dan harapan *stakeholders* terhadap perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan adalah tinggi. Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan juga bertindak secara proaktif dalam memperkenalkan pendekatan dan kaedah penyampaian perkhidmatan sebagai tindak balas kepada perubahan persekitaran ekonomi dan sosial di peringkat nasional dan antarabangsa.

Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Majlis Perbandaran Pekan ini adalah selaras dengan Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000: Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan berkuat kuasa mulai 1 Oktober 2000. Mesyuarat Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK) Bilangan 3 Tahun 2007 pada 4 Oktober 2007 juga telah bersetuju dengan cadangan pelaksanaan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan diberi penekanan di agensi Sektor Awam. Sehubungan itu, Mesyuarat Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan Bil. 9 Tahun 2022 pada 1 November 2022 telah bersetuju dengan cadangan Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan untuk melaksanakan Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan di Majlis Perbandaran Pekan.

Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan dibangunkan setelah mendapat persetujuan pihak Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan terhadap opsyen strategi pemulihan yang dicadangkan. Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan ini tertakluk kepada kajian semula secara sistematik yang diintegrasikan ke dalam penyediaan Pelan Strategik Majlis Perbandaran Pekan agar dapat memastikan pengemaskiniannya dilaksanakan secara berkala terhadap semua aspek kritikal berkaitan tugas dan aktiviti Majlis Perbandaran Pekan.

TERHAD		
Muka Surat : 2	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

1.1 Definisi Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan

Definisi *Business Continuity Management* berdasarkan definisi *British Standard Institute BS 25999 Part I : Code of Practice* adalah :

“A holistic management process that identifies potential threats to an organization and the impacts to business operations that those threats, if realized, might cause, and which provides a framework for building resilience with the capability of an effective response that safeguards the interests of its key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities”

Business agensi Sektor Awam adalah penyampaian perkhidmatan. Sehubungan itu, MAMPU bersama agensi Sektor Awam telah menjenamakan *Business Continuity Management* bagi agensi Sektor Awam sebagai Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) dan didefinisikan seperti berikut :

“Proses pengurusan holistik yang mengenal pasti ancaman dan risiko terhadap fungsi kritikal agensi dan impak ancaman dan risiko tersebut dalam memastikan perkhidmatan agensi tetap dapat diteruskan walaupun berlaku gangguan atau bencana.”

1.2 Rangka Kerja PKP Majlis Perbandaran Pekan

Rangka kerja PKP menerangkan mengenai proses-proses yang perlu diikuti ketika melaksanakan PKP dan seterusnya memastikan PKP yang dilaksanakan memenuhi Standard Antarabangsa BS 25999. Rangka kerja PKP Majlis Perbandaran Pekan adalah seperti Rajah1 di bawah :

Rajah 1 : Rangka Kerja PKP Majlis Perbandaran Pekan



TERHAD		
Muka Surat : 4	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

2.0 PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) MAJLIS PERBANDARAN PEKAN

Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan merujuk kepada pelan atau perancangan pengurusan kesinambungan perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan, meliputi segala sumber, proses, peranan dan tanggungjawab semua pihak terlibat yang diperlukan sebelum, semasa dan selepas sesuatu gangguan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan. Pelan ini perlu didokumenkan, diuji dan dikaji semula secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam setahun atau apabila terdapat perubahan dalam persekitaran Majlis Perbandaran Pekan. Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan melibatkan proses perancangan, tindakan yang perlu dilaksanakan untuk segera membaik pulih fungsi-fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan dalam tempoh yang ditetapkan bagi menghadapi keadaan atau suasana yang tidak dijangka. Pelan ini akan menyediakan Majlis Perbandaran Pekan dengan garis panduan bagi meminimumkan kesan daripada gangguan yang tidak dijangka atau kecemasan.

2.1 Pernyataan Dasar

Pernyataan dasar mengenai pelaksanaan PKP menyebutkan bahawa PKP hendaklah dilaksanakan di agensi awam untuk mengekalkan kesinambungan perkhidmatan Kerajaan apabila berlaku gangguan atau bencana. Pernyataan ini bertepatan dengan Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU, No. Rujukan MAMPU.BPICT.700-4/2/11(3) bertarikh 22 Januari 2010 serta lampiran kepada surat arahan tersebut adalah dokumen Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Agensi Sektor Awam.

TERHAD		
Muka Surat : 5	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

Dasar Pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan menetapkan bahawa :

- a) Majlis Perbandaran Pekan menerusi Pasukan PKP akan melaksana dan menyelenggarakan Pelan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan selaras dengan garis panduan PKP yang telah dikeluarkan dan amalan baik standard antarabangsa;
- b) Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan memastikan pelan-pelan yang dibangunkan berupaya menyelenggarakan standard minimum penyampaian perkhidmatan, tersedia bagi perkhidmatan kritikal Majlis Perbandaran Pekan;
- c) Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan mengkaji semula Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan setiap tahun dan apabila berlaku perubahan di Majlis Perbandaran Pekan serta menguji semula keberkesanannya;
- d) Kontrak bagi penyediaan perkhidmatan kritikal Majlis Perbandaran Pekan perlu memuatkan keperluan bagi pelan kesinambungan perkhidmatan pembekal yang dapat memenuhi kehendak perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan berkenaan;
- e) Pasukan Audit dalam Majlis Perbandaran Pekan memantau keberkesanan pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan secara tahunan; dan
- f) Majlis Perbandaran Pekan perlu patuh kepada sebarang pernyataan dasar Majlis Perbandaran Pekan sedia ada yang ada kaitan baik secara langsung atau tidak langsung dengan pelaksanaan pelan pengurusan kesinambungan perkhidmatan MPP

TERHAD		
Muka Surat : 6	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

2.2 Keperluan Dasar

Pelaksanaan Dasar PKP Majlis Perbandaran Pekan memerlukan :

- (a) Proses, aktiviti, perkhidmatan dan fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan dikenal pasti;
- (b) Penilaian risiko dan analisis impak perkhidmatan dilaksanakan terhadap proses, aktiviti, perkhidmatan dan fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan yang dikenalpasti;
- (c) Opsyen strategi pemulihan dipersetujui oleh Pihak Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan;
- (d) Pelan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan yang merangkumi Pelan Tindak Balas Kecemasan, Pelan Pemulihan Bencana dan Pelan Komunikasi Krisis disediakan mengambil kira keperluan proses, aktiviti, perkhidmatan dan fungsi kritikal Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan yang ditetapkan;
- (e) Keperluan pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan diluluskan dan ditandatangani oleh Yang DiPertua, Majlis Perbandaran Pekan.
- (f) Semua ahli Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan diberi taklimat dan penerangan mengenai Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan serta peranan dan tanggungjawab masing-masing;

TERHAD		
Muka Surat : 7	<i>Pelan Pengurusan Kesiambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- (g) Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan disemak dan dikemaskini setiap tahun bagi memenuhi keperluan dan perubahan semasa; dan
- (h) Pelan Majlis Perbandaran Pekan diuji dan disimulasikan secara berkala bagi memastikan semua warga kerja Majlis Perbandaran Pekan mengetahui bagaimana untuk bertindak dan boleh dilaksanakan apabila berlaku gangguan.
- (i) Tidak seorang pun di kalangan warga kerja Majlis Perbandaran Pekan dibenarkan mengeluarkan sebarang maklumat, hebahan atau pengisytiharan apabila berlakunya sebarang bencana kecuali Yang DiPertua, Majlis Perbandaran Pekan atau wakilnya yang dilantik.

2.3 Kumpulan Sasaran

Dokumen ini adalah terpakai untuk semua warga Majlis Perbandaran Pekan.

2.4 Objektif

Objektif Pelan Pengurusan Kesiambungan Perkhidmatan (PKP) Majlis Perbandaran Pekan adalah untuk :

- (a) memastikan fungsi atau perkhidmatan kritikal, kemudahan infrastruktur dan maklumat dipulihkan dengan segera apabila berlaku gangguan atau bencana dan bagi meneruskan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan Majlis Perbandaran Pekan.
- (b) Mengoptimumkan penggunaan tenaga dan sumber lain semasa gangguan;
- (c) Meminimumkan impak gangguan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan Majlis Perbandaran Pekan;

TERHAD		
Muka Surat : 8	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- (d) Meningkatkan ketahanan infrastruktur Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan bagi mengurangkan tempoh gangguan;
- (e) Meminimumkan kesan operasi dan kewangan akibat dari pelbagai gangguan;
- (f) Memenuhi keperluan pematuhan pensijilan MS ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management Systems*;
- (g) Menyediakan Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan ke arah memenuhi kehendak *stakeholders* dan pelanggan dari kalangan Sektor Awam dan orang ramai.

2.5 Skop

Skop Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan merangkumi proses, aktiviti, perkhidmatan dan fungsi kritikal seperti dinyatakan di dalam skop Prosedur Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.

2.6 Hak milik Dokumen

Dokumen Pelan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Majlis Perbandaran Pekan adalah hak milik Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan dan senarai edaran adalah seperti di muka surat senarai edaran dalam dokumen ini.

2.7 Tanggungjawab Pelaksanaan

Koordinator PKP bersama Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan bertanggung jawab untuk menyedia dan menyelenggarakan secara berkesan pelaksanaan Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan.

TERHAD		
Muka Surat : 9	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

3.0 PENENTUAN FUNGSI KRITIKAL

Fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan boleh didefinisikan sebagai fungsi atau aktiviti yang mana keutamaan pemulihan perlu diberikan apabila berlaku gangguan atau bencana bagi meminimumkan impak atau kesannya dan bagi melindungi keperluan Majlis Perbandaran Pekan. Aktiviti-aktiviti dan maklumat ini tidak boleh terganggu sehingga boleh memberi kesan kepada keupayaan Majlis Perbandaran Pekan untuk mencapai objektif minimum kesinambungan perkhidmatan.

Definisi gangguan dalam konteks PKP adalah gangguan atau bencana yang menyebabkan kegagalan penyampaian perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan akibat dari :

- (a) Bencana yang melibatkan Majlis Perbandaran Pekan (seperti banjir atau kebakaran dalam bangunan, tanah runtuh, dan wabak penyakit);
- (b) Gangguan yang dirancang atau disengajakan (kebakaran, keganasan, sabotaj, kecurian, vandalisme dan tunjuk perasaan);
- (c) Gangguan kepada perkhidmatan dan utiliti (bekalan elektrik, air, gas, komunikasi dan pengangkutan awam); dan
- (d) Gangguan akibat serangan siber (pencerobohan, virus, *Distributed Denial of Service* (DdoS), kegagalan sistem ICT termasuk aplikasi, rangkaian dan perkakasan

TERHAD		
Muka Surat : 10	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

3.1 Faktor Penentuan Fungsi Kritikal Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan

Pihak Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan memutuskan bahawa penentuan fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan adalah berdasarkan faktor berikut :

(a) Objektif Masa Pemulihan (RTO – *Recovery Time Objective*)R

RTO merupakan tempoh masa yang perlu bagi melaksanakan strategi pemulihan apabila berlaku gangguan atau bencana. Sesuatu perkhidmatan itu dianggap paling kritikal sekiranya RTO yang ditentukan itu paling singkat tempoh masanya. Tempoh masa yang dianggap munasabah dan praktikal untuk melaksanakan strategi pemulihan semasa berlakunya gangguan atau bencana di Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan adalah dalam lingkungan kurang dari 24 jam

Contoh: Kajian Impak 2

(i) Jadual Kategori Tahap Kegentingan			
(a) Kategori	(b) Tempoh Masa	(c) Tahap Kegentingan (Criticality)	
Kritikal (<i>Critical</i>)	Kurang dari satu (1) jam	1	
Penting (<i>Essential</i>)	1 - 4 jam	2	
Perlu (<i>Necessary</i>)	4 - 8 jam	3	
Sesuai (<i>Desirable</i>)	Lebih dari lapan (8) jam	4	
(ii) Jadual Tahap Kegentingan Sistem Aplikasi Kritikal			
Keutamaan	Kemudahan (Sistem/ Aplikasi/ Infrastruktur)	Tahap Kegentingan (Criticality)	RTO Sistem
1	Sistem Rangkaian dan Keselamatan	4	24 Jam

TERHAD		
Muka Surat : 11	<i>Pelan Pengurusan Kesinambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

(b) *Stakeholders*

Memenuhi kehendak dan aspirasi *stakeholders* merupakan fokus dan sasaran utama Majlis Perbandaran Pekan dalam menyampaikan perkhidmatan. Fungsi atau aktiviti yang memberi impak secara terus kepada *stakeholders* dianggap kritikal dan perlu segera dipulihkan sekiranya berlaku gangguan atau bencana. *Stakeholders* Majlis Perbandaran Pekan adalah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan orang awam.

(c) Pelanggan

Perkhidmatan yang memberi impak positif seperti cepat, efisien dan telus kepada pihak pelanggan akan menaikkan imej dan reputasi Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan khususnya dan perkhidmatan awam secara umumnya. Oleh itu, pelanggan Majlis Perbandaran Pekan menjadi aset penting yang menentukan kritikalnya sesuatu perkhidmatan tersebut. Pelanggan Majlis Perbandaran Pekan adalah agensi Kerajaan Persekutuan/ Negeri/ Badan Berkanun, orang ramai, sektor swasta, masyarakat peniaga dan juga pelanggan dalaman iaitu warga kerja Majlis Perbandaran Pekan sendiri. Antara pelanggan Majlis Perbandaran Pekan adalah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan orang awam.

3.2 Fungsi Kritikal Majlis Perbandaran Pekan

Senarai fungsi teras agensi yang dikenalpasti dan diluluskan oleh Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan sebagai fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan adalah seperti yang dinyatakan di dalam Prosedur Pengurusan Risiko.

TERHAD		
Muka Surat : 12	<i>Pelan Pengurusan Kesinambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

3.3 Penilaian Risiko Terhadap Fungsi Kritikal

Penilaian risiko atau *risk assessment* merujuk kepada penilaian ke atas kebarangkalian menghadapi gangguan dan kesan dari kerosakan atau kehilangan aset.

3.3.1 Analisis Penilaian Risiko

Analisis Penilaian Risiko adalah tindakan untuk menilai tahap risiko yang mungkin dihadapi oleh Majlis Perbandaran Pekan akibat dari ancaman dan kelemahan serta kebarangkalian berlakunya ancaman dan kelemahan tersebut serta kesannya terhadap operasi harian Majlis Perbandaran Pekan. Risiko boleh disebabkan oleh faktor dalaman (kelemahan) dan juga faktor luaran Majlis Perbandaran Pekan iaitu ancaman kepada agensi.

Templat yang digunakan adalah seperti jadual berikut:

Bi I	Fungsi Kritikal	Ancaman (gangguan / bencana)	Kelemahan	Kebarangkalian	Kadar Impak	Tahap Risiko
1	Bahagian Teknologi Maklumat	Kebakaran	i. Litar Pintas ii. Sistem Pendawaian yang lemah iii. Sistem Penyelenggaraan yang lemah	i. Alat Pemadam Api ii. Latihan kebakaran iii. Pengesanan Kebakaran	3	Sederhana
		Kegagalan Peralatan	Core Switch Lama	Tiada	3	Sederhana
		Kegagalan Aplikasi	Corrupt	Backup	3	Sederhana
		Banjir	Bilik boleh dimasuki air	Salinan fail kedalam sistem	3	Sederhana

- i) **Risiko** merupakan kebarangkalian sesuatu kejadian atau tindakan/tidak ambil tindakan yang boleh mengancam keupayaan untuk mencapai objektif perkhidmatan. Risiko diukur berdasarkan kebarangkalian berlakunya kejadian dan impaknya terhadap perkhidmatan Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan
- ii) **Ancaman** adalah sesuatu kejadian atau tindakan yang mendatangkan bahaya/kerosakan atau kemusnahan kepada perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan.
- iii) **Kelemahan** ditafsirkan sebagai suatu keadaan yang mudah terdedah kepada ancaman atau serangan.
- iv) **Kadar impak** adalah ukuran atau tahap kesan risiko terhadap fungsi kritikal. Ia diukur pada skala 1 hingga 5 seperti berikut :

Kadar Impak	Keterangan
1	Tiada Kesan Signifikan
2	Kecil
3	Sederhana
4	Besar
5	Malapetaka

- v) **Kebarangkalian** adalah kemungkinan berlaku risiko. Diukur pada skala 1 hingga 5 seperti berikut :

Kebarangkalian	Keterangan
5	Kerap/Hampir Pasti
4	Besar Kemungkinan
3	Sekali-Skala
2	Jarang-Jarang
1	Besar Kemungkinan Tidak Berlaku

TERHAD		
Muka Surat : 14	Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP	2023

Gangguan atau bencana yang berkebarangkalian dihadapi oleh Majlis Perbandaran Pekan kadar impak dan tahap risiko yang dihadapi agensi adalah seperti dinyatakan dalam Prosedur Pelan Penilaian Risiko.

3.3.2 Mitigasi Risiko (*Risk Mitigation*)

Mitigasi risiko bermaksud tindakan yang diambil bagi menangani atau meminimumkan impak risiko (ancaman atau kelemahan) terhadap perkhidmatan organisasi.

Fungsi Kritikal	Risiko		Opsyen Mitigasi Risiko				
	Ancaman	Kelemahan	Kawalan Sedia ada	Sumber Manusia	Proses/Tindakan	Teknologi	Lokasi Alternatif
Pengurusan Kewangan Aset dan Pentadbiran	Kebakaran	i. Litar pintas ii. Sistem pendawaian yang lemah iii. Sistem penyenggaraan yang lemah	i. Alat pemadam Api; ii. Latihan Kebakaran iii. Pengesanan kebakaran	Peningkatan kompetensi Pentadbir Sistem	Perolehan peralatan Baru	Replication	DRC

- i) **Kawalan sedia ada** merujuk kepada tindakan atau peralatan sedia ada yang digunakan untuk mencegah, mengesan dan melaksanakan pembetulan terhadap risiko kepada perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan. Kawalan sedia ada ini dikenal pasti sebagai sama ada kawalan pencegahan (C), pengesanan (K) atau pembetulan (P).

Contoh :

- a) Tindakan kawalan sedia ada adalah seperti melaksanakan *back up*, menyediakan prosedur operasi standard (SOP).
- b) Peralatan kawalan pencegahan sedia ada adalah seperti alat pencegah kebakaran, *back up generator*.
- c) Peralatan kawalan pengesanan sedia ada adalah seperti *water sprinkler*, *smoke detector*.

TERHAD		
Muka Surat : 15	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- d) Peralatan kawalan pembetulan sedia ada adalah seperti server tambahan/gantian.
- ii) **Mengelakkan** bermaksud keputusan ini ditentukan kerana tiada kawalan yang dapat ditentukan samada untuk mengurangkan atau memindahkan risiko kepada pihak ketiga.
- iii) **Mengurangkan (PKP)** bermaksud keputusan ini ditentukan jika implikasi terhadap risiko adalah kritikal samada TINGGI atau SEDERHANA. Pengurangan risiko dapat dilaksanakan melalui penambahbaikan dari segi operasi, prosedur, fizikal, individu atau teknikal.
- iv) **Memindahkan** bermakna keputusan ini ditentukan jika implikasi terhadap risiko tersebut boleh dipindahkan dengan mewujudkan perjanjian perkhidmatan (SLA) antara kedua pihak.
- v) **Menerima** bermaksud keputusan ini ditentukan jika implikasi terhadap risiko / nilai risiko adalah RENDAH.

Tindakan memitigasi risiko yang diambil oleh agensi terhadap ancaman yang berkebarangkalian dihadapi agensi adalah seperti dinyatakan dalam Prosedur Penilaian Risiko.

3.4 Analisis Impak Perkhidmatan

Analisis Impak Perkhidmatan atau *Business Impact Analysis* merujuk kepada proses analisis ke atas impak gangguan (kewangan dan bukan kewangan) terhadap operasi perkhidmatan agensi. Proses ini mentaksirkan kerugian bagi menyediakan maklumat kepada pengurusan atasan untuk mengurangkan risiko yang dihadapi dan untuk perancangan kesinambungan.

TERHAD		
Muka Surat : 16	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

Templat analisis impak perkhidmatan yang dilaksanakan Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan diringkaskan seperti jadual berikut :

Bil	Fungsi Kritikal	Kemudahan	Kadar Impak	Perkhidmatan		Sistem/Apikasi		
				MTD	RTO	RTO	WRT	RPO
1	Pengurusan teknologi maklumat	<i>Sistem Rangkaian dan Keselamatan</i>	16	24 Jam	4 jam	1 jam	2 jam	6 jam

- i) **Maximum Tolerable Downtime (MTD)** merupakan tempoh masa maksimum fungsi kritikal agensi tidak berfungsi yang boleh diterima oleh pelanggan/stakeholders Majlis Perbandaran Pekan.
- ii) **Recovery Time Objective (RTO) atau Objektif Masa Pemulihan** adalah tempoh masa perkhidmatan / fungsi kritikal perlu dipulihkan dan kemudahan (sistem aplikasi/rangkaian/infrastruktur) yang menyokong fungsi kritikal Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan perlu dipulihkan.
- iii) **Work Recovery Time (WRT)** merupakan tempoh masa diperlukan untuk memasukkan data yang hilang dari backup terakhir yang dilaksanakan.
- iv) **Recovery Point Objective (RPO) adalah** kekerapan backup data dilaksana berdasarkan kadar transaksi dan keupayaan sumber untuk memasukkan data.

Analisis impak perkhidmatan bagi fungsi kritikal agensi adalah seperti dinyatakan di dalam Pelan Pemulihan Sistem Kritikal (DRP)

TERHAD		
Muka Surat : 17	<i>Pelan Pengurusan Kesiambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

3.4.1 Opsyen Strategi Pemulihan atau Pengurangan Impak Risiko (Recovery or Risk Mitigation Strategies)

Merujuk kepada strategi atau rancangan keperluan sumber yang merangkumi sumber manusia, teknologi, dokumentasi, premis dan bekalan (termasuk perkhidmatan dan utiliti) untuk meminimumkan impak risiko terhadap fungsi kritikal/perkhidmatan.

- i) Sumber Manusia
Personel atau pegawai pelapis yang kompeten dan mempunyai kemahiran dalam bidang kritikal yang berkaitan.
- ii) Teknologi
Perkakasan ICT, aplikasi, perisian sistem, rangkaian, pangkalan data dan sebagainya yang diguna pakai atau menyokong fungsi kritikal berkaitan.
- iii) Dokumentasi
Salinan data, maklumat, prosedur operasi standard (SOP), kontrak, SLA dan sebagainya yang merupakan dokumen penting yang diperlukan sebagai rujukan. Dokumentasi ini hendaklah lengkap, tersedia dan mudah diakses ketika situasi normal dan juga semasa bencana atau kecemasan.
- iv) Premis
Pejabat alternatif atau ruang pejabat atau DRC yang akan digunakan sebagai pejabat sementara bagi meneruskan perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan.
- v) Bekalan
Utiliti seperti bekalan elektrik, alat penyaman udara, peralatan komunikasi dan sebagainya serta perkhidmatan yang diperolehi dari pihak pembekal.

TERHAD		
Muka Surat : 18	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

Opsyen strategi pemulihan bagi fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan diringkaskan seperti dinyatakan di dalam DRP

3.42 Pelan Tindakan Terhadap Opsyen Strategi Pemulihan

Pelan tindakan terhadap opsyen strategi pemulihan bagi fungsi kritikal Majlis Perbandaran Pekan dinyatakan di dalam Laporan Pengujian DRP.

3.43 Syor Pemberian Insentif Kepada Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan

Ahli Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan merupakan anggota yang dilantik secara rasmi oleh Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan. Oleh itu perkara berikut hendaklah dilaksanakan :

- i) Surat lantikan rasmi yang ditandatangani oleh Yang DiPertua Majlis Perbandaran Pekan kepada setiap ahli pasukan yang dilantik; dan
- ii) Peranan dan tanggungjawab ahli dinyatakan dengan jelas di dalam surat lantikan.
- iii) Lantikan dan pemilihan ahli pasukan PKP hendaklah sekurang-kurangnya menepati kriteria seperti berikut :
 - a. Sihat tubuh badan, cergas dan komited terhadap tugas yang diamanahkan;
 - b. Mempunyai pengetahuan yang meluas serta berpengalaman terhadap bidang tugas yang diwakili;

TERHAD		
Muka Surat : 19	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- c. Sedia berkorban masa dan tenaga serta berkeupayaan untuk bertindak dengan spontan dan bijaksana ketika situasi kecemasan; dan
- d. Memiliki sikap yang positif seperti dedikasi, amanah dan bertanggungjawab.

Oleh kerana setiap ahli pasukan dikehendaki mengorbankan masa, tenaga, ilmu serta kemahiran yang ada untuk dimanfaatkan ketika situasi kritikal seperti bencana atau gangguan, maka adalah wajar sekiranya insentif atau kemudahan tambahan berikut disediakan :

- i) Telefon bimbit khusus untuk kegunaan rasmi berkaitan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP). Rujuk Pekeliling Perbendaharaan Bil 4 Tahun 2009 bertajuk **Peraturan Mengenai Kemudahan Alat Komunikasi Mudah Alih.**
- ii) Elaun kesusahan atau seumpamanya yang dibayar bersesuaian dengan situasi kritikal yang mungkin dihadapi;
- iii) Anugerah Khidmat Cemerlang kepada ahli pasukan yang memberi kerjasama dan komitmen tinggi; sedia berkorban masa dan tenaga, dedikasi, amanah dan bertanggungjawab;
- iv) Latihan yang berterusan sama ada berbentuk akademik atau fizikal seperti latihan kecergasan, pengurusan stres, komunikasi dan pandemik;

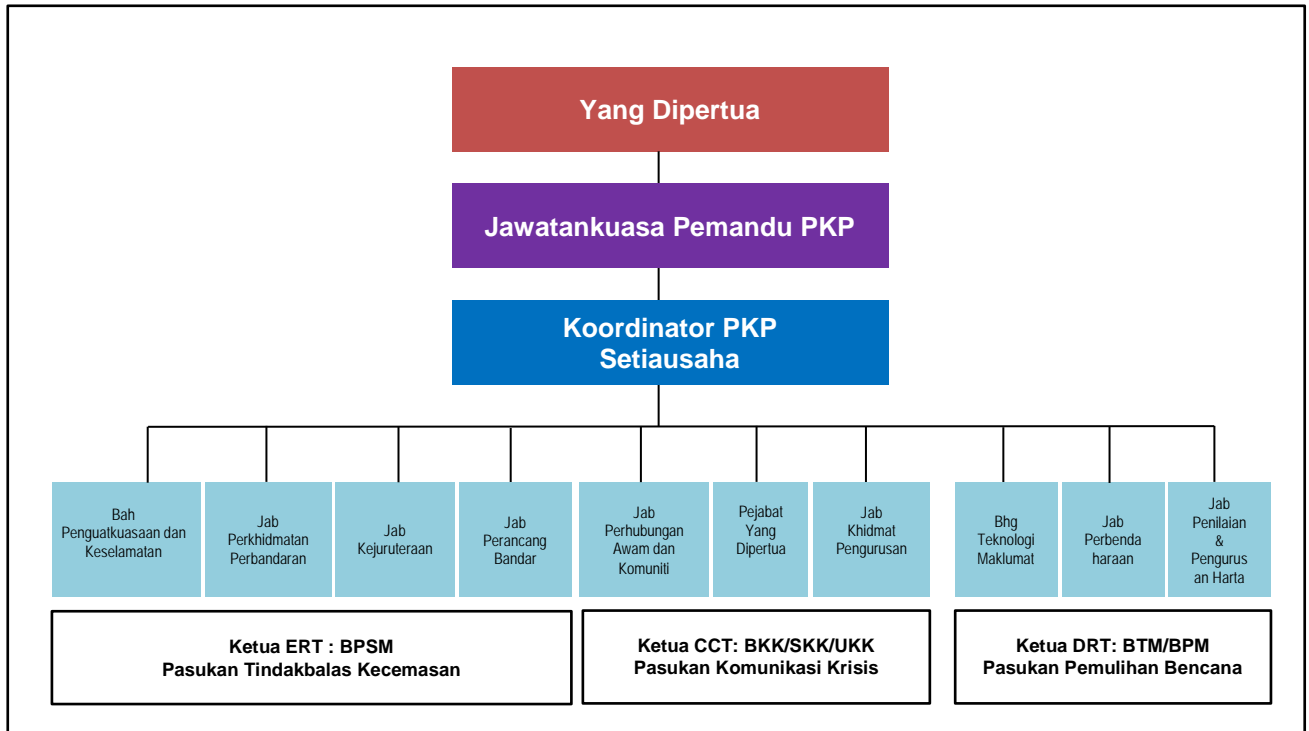
- v) Mewujudkan seksyen yang khusus, misalnya Seksyen Pengurusan Risiko dan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) yang bertanggungjawab sepenuhnya terhadap Pengurusan Risiko dan PKP di Majlis Perbandaran Pekan sebagaimana terdapat di agensi sektor swasta.

3.5 Syor Peruntukan Kewangan Semasa Gangguan/Bencana

Situasi gangguan/bencana merupakan perkara luar jangka yang berlaku tanpa dapat dielak. Sehubungan itu, sebagai langkah proaktif untuk menangani situasi tersebut serta tindakan mitigasi bagi mengurangkan impaknya kepada kakitangan khususnya dan organisasi Majlis Perbandaran Pekan keseluruhannya, maka satu dana khusus hendaklah disediakan untuk menghadapi situasi tersebut. Dana tersebut merupakan keperluan asas yang perlu diperuntukkan di dalam perancangan kewangan tahunan Majlis Perbandaran Pekan. Dana ini boleh digunakan tanpa melalui prosedur kewangan yang biasa apabila situasi bencana isytihar di Majlis Perbandaran Pekan. Satu prosedur operasi standard (SOP) bagi menggunakan dana ini supaya selaras dengan peruntukan **173.2 Arahan Perbendaharaan** hendaklah disediakan oleh Jabatan Perbendaharaan, Majlis Perbandaran Pekan.

4.0 STRUKTUR PELAKSANAAN PKP Majlis Perbandaran Pekan

Struktur pelaksanaan PKP adalah seperti gambar rajah di bawah:



Rajah 3 : Struktur Pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan

4.1 Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan

Keahlian Pengurusan Majlis Perbandaran Pekan adalah Yang DiPertua Majlis Perbandaran Pekan, Setiausaha, Ketua Jabatan dan Ketua Bahagian.

4.1.1 Peranan dan Tanggungjawab

- a) Memperakukan struktur pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan dan meluluskan pelantikan ahli Jawatan Kuasa Pemandu dan Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan;
- b) Menentukan hala tuju Pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan Membuat keputusan pengisytiharan bencana / krisis sekiranya perlu;
- c) Memberi sokongan terhadap pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan dan

TERHAD		
Muka Surat : 22	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- d) Memantau dan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan.

4.2 Jawatankuasa Pemandu PKP Majlis Perbandaran Pekan

Keahlian Jawatankuasa Pemandu PKP adalah semua Ketua Jabatan di mana pengerusi merangkap peneraju PKP Majlis Perbandaran Pekan adalah Yang Dipertua dan dikeluarkan surat lantikan sebagai Jawatankuasa Pemandu PKP.

4.2.1 Peranan dan Tanggungjawab

- a) Menyemak skop dan terma rujukan (TOR) pelaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan ;
- b) Memantau dan memastikan kemajuan pelaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan dan
- c) Menilai keberkesanan pelaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan.

4.3 Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan

Ahli Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan terdiri daripada Ketua Jabatan/Bahagian di Majlis Perbandaran Pekan. Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan diketuai oleh Setiausaha MPP merangkap Koordinator PKP Majlis Perbandaran Pekan.

4.3.1 Peranan dan Tanggungjawab Koordinator PKP Majlis Perbandaran Pekan

TERHAD		
Muka Surat : 23	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

- a) Mengetuai pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan;
- b) Menyelaras pelaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan dan
- c) Melaporkan kemajuan pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan kepada Jawatankuasa Pemandu PKP.

4.3.2 Peranan dan Tanggungjawab Pasukan PKP Majlis Perbandaran Pekan

Melaksana PKP Majlis Perbandaran Pekan dengan :

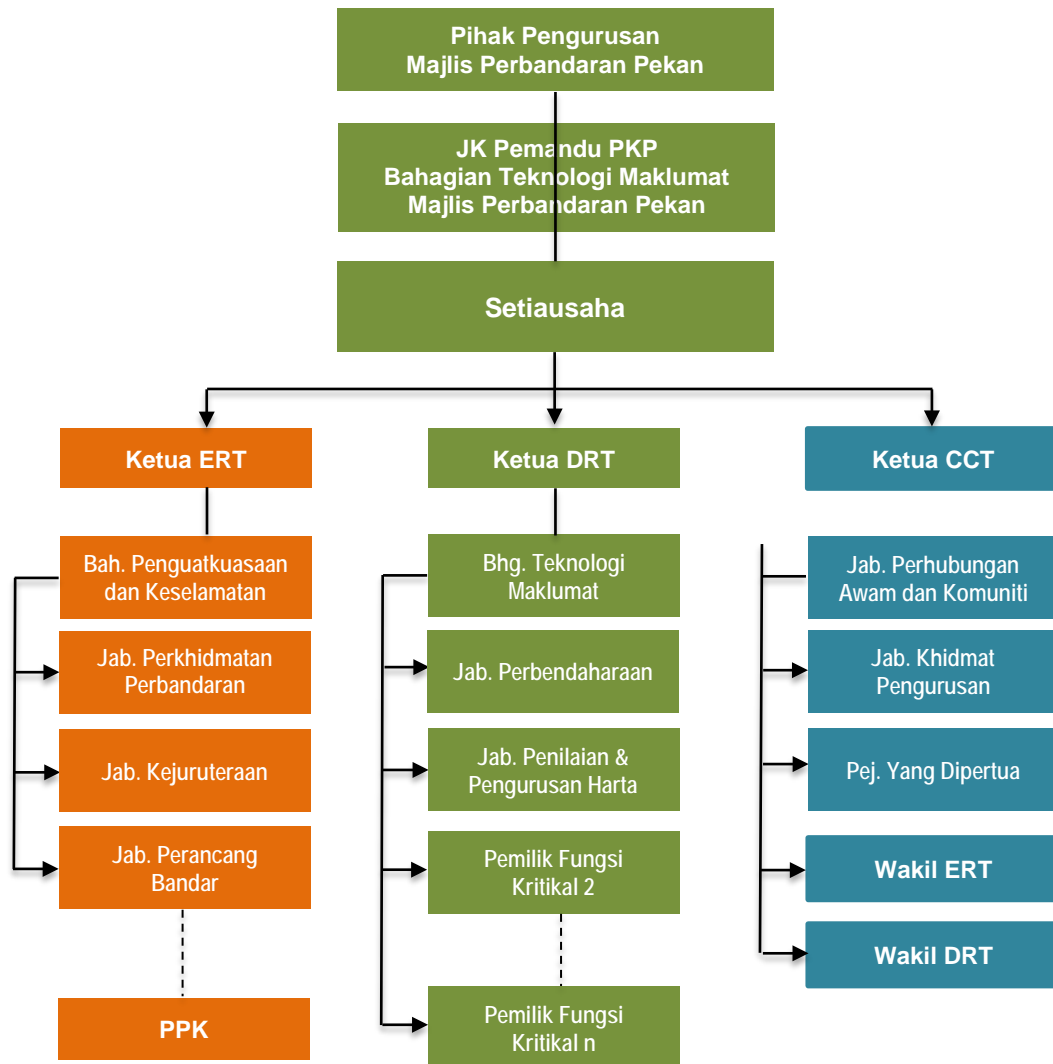
- a) Mengenal pasti fungsi kritikal dan objektif masa pemulihan;
- b) Melaksana penilaian risiko;
- c) Melaksana analisis impak perkhidmatan; dan
- d) Melaksana simulasi dan ujian terhadap Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan yang dibangunkan.

4.3.3 Pelantikan ERT, CCT dan DRT Majlis Perbandaran Pekan

Mengikut Standard Antarabangsa, sekurang-kurangnya tiga (3) pasukan perlu ditubuhkan iaitu Pasukan Tindakbalas Kecemasan (ERT), Pasukan Pemulihan Bencana (DRT) dan Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) bagi melicinkan pelaksanaan PKP di Majlis Perbandaran Pekan . Ahli ERT, DRT dan CCT adalah dilantik secara rasmi oleh pihak pengurusan Majlis Perbandaran Pekan. Mereka dikehendaki memberi kerjasama dan komitmen tinggi, sedia berkorban masa dan tenaga serta berkeupayaan untuk bertindak dengan spontan dan bijaksana ketika situasi kecemasan sertamemiliki sikap yang positif seperti dedikasi, amanah dan bertanggungjawab.

Struktur ERT, DRT dan CCT dan hubung kaitnya dengan struktur PKP Majlis Perbandaran Pekan digambarkan seperti dalam Rajah 4 berikut :

Rajah 4 : Struktur ERT, DRT dan CCT Majlis Perbandaran Pekan

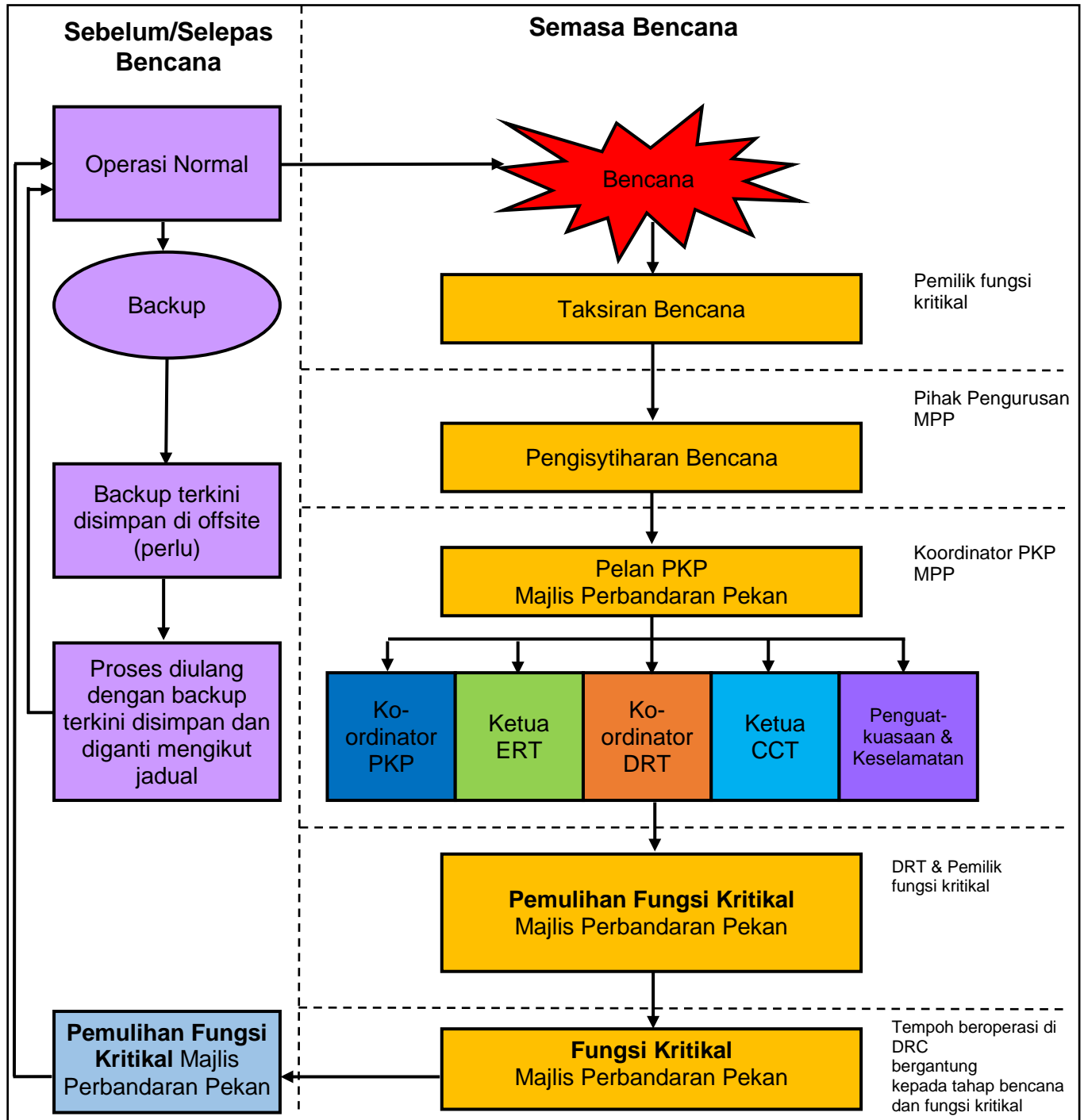


Memo lantikan ahli, peranan dan tanggungjawab serta senarai nama ahli ERT, DRT dan CCT boleh dirujuk di fail 8/2/0071 – Insiden Keselamatan bertajuk **“Pelantikan Sebagai Ahli Pasukan Tindak balas Kecemasan (ERT), Pasukan Pemulihan Bencana (DRT) dan Pasukan Komunikasi Krisis (CCT) Majlis Perbandaran Pekan.**

5.0 KOMPONEN PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN (PKP) MAJLIS PERBANDARAN PEKAN

Hubung kait di antara komponen pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan digambarkan dalam Carta Aliran Proses PKP seperti berikut :

Rajah 2 : Carta Aliran Proses PKP Majlis Perbandaran Pekan



TERHAD		
Muka Surat : 26	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

5.1 Pelan Tindakbalas Kecemasan (ERP). Rujuk dokumen Pelan Tindakbalas Kecemasan (ERP) Majlis Perbandaran Pekan.

Pelan Tindakbalas Kecemasan Majlis Perbandaran Pekan adalah perancangan yang sistematik bagi memastikan tindakan segera dalam mengawal kejadian kecemasan di Majlis Perbandaran Pekan dijalankan secara strategik lagi efektif. Senarai semak berikut digunakan sebagai panduan bagi menyediakan ERP Majlis Perbandaran Pekan.

5.1.1 Senarai Semak ERP. Tandakan (✓) pada petak yang berkenaan.

1.	Tubuh <i>Emergency Response Team</i> (ERT);	
2.	Tentukan peranan dan tanggungjawab ketua dan ahli ERT;	/
3.	Sediakan maklumat kakitangan untuk dihubungi;	/
4.	Sediakan maklumat ahli keluarga atau waris kakitangan untuk dihubungi;	
5.	Sediakan maklumat kakitangan OKU untuk dihubungi;	/
6.	Sediakan maklumat pembekal untuk dihubungi ;	/
7.	Sediakan pelan bangunan dan pelan setiap aras;	/
8.	Senaraikan peralatan logistik (kenderaan, keperluan makanan, dan lain-lain);	
9.	Senaraikan peralatan ICT yang diperlukan semasa kecemasan;	
10.	Tentukan tempat berkumpul;	/
11.	Tentukan pejabat alternatif;	/
12.	Sediakan maklumat bomba, polis, hospital, Telekom dan TNB untuk dihubungi;	/
13.	Sediakan prosedur (SOP) bagi aktiviti-aktiviti kecemasan;	
14.	Sediakan pelan latihan untuk ERT; dan	
15.	Sediakan draf pelan ERT atau rangka pelan ERT.	

TERHAD		
Muka Surat : 27	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

5.2 Pelan Komunikasi Krisis (CCP)

Bagi Majlis Perbandaran Pekan pelan komunikasi krisis perlu dibangunkan kerana polisi membuat kenyataan akhbar merujuk surat edaran JPA bertarikh 22/2/2021 iaitu Peraturan 19(1) dan Peraturan 19(2), Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan tatatertib) 1993. [p.u(A)395/1993], perlu mendapatkan kebenaran atau kelulusan YB Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang. Jika mendapat kelulusan untuk membuat kenyataan akhbar, Pegawai bertanggungjawab untuk membuat kenyataan akhbar adalah Yang Dipertua Majlis Perbandaran Pekan.

5.3 Pelan Pemulihan Bencana (DRP).

Pelan Pemulihan Bencana bagi Majlis Perbandaran Pekan ada disediakan. (Rujuk dokumen DRP ver 1.0 : 2018)

6.0 DASAR DAN PIAWAIAN

Dasar-dasar yang berkaitan dengan pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan adalah dirujuk dan dibaca secara bersama bagi memantapkan lagi pelaksanaan pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan kepada keseluruhan warga Majlis Perbandaran Pekan khususnya. Sebarang pelanggaran kepada dasar dan pelan ini boleh menyebabkan tindakan disiplin yang bersesuaian dikenakan berdasarkan kepada keputusan Lembaga Tatatertib Kerajaan. Rujuk Polisi dan Peraturan ICT, Majlis Perbandaran Pekan

TERHAD		
Muka Surat : 28	<i>Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) MPP</i>	2023

7.0 PENYELENGGARAAN DAN KAJIAN SEMULA (REVIEW)

7.1 Pembudayaan Pelaksanaan PKP Majlis Perbandaran Pekan hendaklah menjadi amalan dan budaya kepada semua lapisan warga Majlis Perbandaran Pekan. Bagi mencapai hasrat tersebut, program kesedaran dan latihan perlu diadakan secara berterusan terutama kepada warga yang baru menyertai Majlis Perbandaran Pekan. Bagi memastikan PKP menjadi budaya di Majlis Perbandaran Pekan, aktiviti-aktiviti berikut hendaklah sentiasa menjadi amalan :

- √ Membuat *back-up* semua maklumat/data/sistem kritikal;
- √ Menyediakan Prosedur Operasi Standard (SOP) dan dokumentasi lain yang berkaitan;
- √ Melaksana kajian semula dan mengemaskini Pelan PKP secara berterusan; dan
- √ Melaksana latihan dan pengujian secara berterusan.

7.2 Penyelenggaraan Pelan PKP

Pelan PKP Majlis Perbandaran Pekan adalah satu dokumen yang *dynamic* atau *a living document*. PKP Majlis Perbandaran Pekan bukannya merupakan satu projek yang ada tempoh tamatnya. Pelaksanaan PKP tidak terhenti dengan wujudnya Pelan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Majlis Perbandaran Pekan. PKP Majlis Perbandaran Pekan merupakan satu proses kerja yang berterusan di mana pelan yang dibangunkan perlu diselenggarakan atau dikemaskini supaya ia sentiasa relevan dengan peredaran masa dan perubahan persekitaran Majlis Perbandaran Pekan. Maklumat di dalam pelan perlu dikaji semula dan dikemaskini bersesuaian dengan perubahan kakitangan, dasar, perkhidmatan yang ditawarkan serta misi dan visi Majlis Perbandaran Pekan.

“Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini tidak boleh diberitahu secara langsung atau tidak kepada akhbar atau sesiapa yang tidak dibenarkan”

Hak cipta Terpelihara

© Bahagian Teknologi Maklumat, Majlis Perbandaran Pekan, 2023