

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN iDEC 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PERINCIAN	SASARAN	JAN		FEB		MAC		APRIL		MEI		JUN		JULAI		OGOS		SEPT		OKT		NOV		DIS	
				BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%	BIL	%
1	Memastikan sistem rangkaian , sistem utama dan sistem emel universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun	Sistem utama dan emel universiti : e-IHRAM SAGA LMS SMP Emel	95.00%	5	99.92%	5	99.86%	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5	99.60%	5	99.20%	5	100.00%	5	100.00%	5	99.80%
2	Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun	Capaian jalur lebar UPM (i) MyREN (ii) TT.COM (ASTB) (iii) TT.COM (TPM) (iv) MAXIS	95.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	5	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%	4	100.00%
3	Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam	Insiden ICT dapat diselesaikan dalam tempoh.	80.00%	0	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%
4	Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat 2 kali setahun ke atas peralatan ICT	Penyelenggaraan adalah mengikut jadual	90.00%	919	100.00%	77	100.00%	341	100.00%	267	100.00%	113	100.00%	358	100.00%	790	100.00%	945	100.00%	322	100.00%	391	100.00%	241	100.00%	898	100.00%
5	Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan item berikut : a) 2 jam bagi sistem rangkaian b) 5 jam bagi sistem utama universiti c) 2 hari bagi peralatan ict	Pemulihan dilaksanakan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.	90.00%	506	94.20%	498	95.40%	583	95.80%	533	94.80%	417	93.60%	230	94.20%	412	94.00%	340	96.20%	355	94.80%	394	95.40%	292	96.40%	237	95.80%