

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

LAPORAN PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) iDEC 2018

| Bil. | Petunjuk Prestasi Utama (KPI) | Sasaran | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
|------|---|---------|--------|--------|--------|--------|
| 1. | Memastikan Perkhidmatan Sokongan ICT yang dilaksanakan mencapai tahap minima 'Memuaskan' dalam penilaian tahap kepuasan pelanggan | 80% | 96.00% | 95% | 96% | 95.4% |
| 2. | Memastikan Baik Pulih ICT yang dilaksanakan mencapai tahap minima 'Memuaskan' dalam penilaian tahap kepuasan pelanggan | 80% | 95.00% | 94% | 94% | 94.2% |
| 3. | Memastikan Penyelenggaraan ICT dilaksanakan mengikut perancangan | 100% | Q2 | 100% | Q4 | 100% |
| 4. | Memastikan jumlah Insiden Keselamatan ICT (Rangkaian, Aplikasi & Laman Web) direkod tidak melebihi 10 domain server daripada keseluruhan domain berdaftar dan tindakan diambil dalam tempoh 48 jam. | 80% | Q2 | 99.96% | Q4 | 100% |
| 5. | Memastikan Jaminan Lebar Jalur Rangkaian bagi capaian Internet dan Intranet mencapai kapasiti minima yang ditetapkan | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 6. | Memastikan jaminan ketersediaan aplikasi Sistem Utama Universiti | 95% | 99.90% | 99.96% | 99.60% | 99.36% |
| 7. | Memastikan jaminan ketersediaan capaian Rangkaian ke Pusat Data UPM | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 8. | Memastikan Pembangunan ICT dilaksanakan | 85% | Q2 | 80% | Q4 | 92% |