

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)
 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
LAPORAN PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) iDEC 2019

BIL.	PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)	SASARAN	Q1	Q2	Q3	Q4
KPI 1	MEMASTIKAN JAMINAN KETERSEDIAAN CAPAIAN "WEB SERVICES" SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI	95%	98.88%	99.59%	97.31%	99.29%
KPI 2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN CAPAIAN PANGKALAN DATA SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI	95%	98.88%	99.99%	99.89%	99.59%
KPI 3	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN INFRASTRUKTUR ICT SISTEM APLIKASI UTAMA UNIVERSITI DI PUSAT DATA	95%	100.00%	100.00%	99.46%	100.00%
KPI 4	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN SISTEM SOKONGAN PUSAT DATA	98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 5	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN INTRANET PADA PERINGKAT SWITCH UTAMA RANGKAIAN	95%	100.00%	99.85%	99.69%	99.98%
KPI 6	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN INTERNET	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 7	MEMASTIKAN HOST YANG BERDAFTAR DI SERVER DNS PUSAT DATA UPM BEBAS DARIPADA INSIDEN KESELAMATAN	95%	98.83%	100.00%	100.00%	100.00%
KPI 8	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI	95%	86.00%	98.67%	100.00%	100.00%
KPI 9	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 3 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	96.73%	96.73%	96.80%	96.20%
KPI 10	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN BAIK PULIH ICT MENEPATI TEMPOH RESPON, TEMPOH BAIK PULIH DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN YANG DITETAPKAN <small>*mengambil markah memenuhi kepuasan pelanggan sahaja</small>	90%	95.60%	96.27%	96.13%	95.27%
KPI 11	MEMASTIKAN PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT SECARA BERKALA DILAKSANAKAN SEKURANG-KURANGNYA SEKALI SETAHUN	90%	Q2	100.00%	Q4	100.00%
KPI 12	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 3 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	96.00%	95.53%	95.80%	87.30%
KPI 13	MEMASTIKAN PEMBANGUNAN ICT DILAKSANAKAN BERDASARKAN PERMOHONAN PENGGUNA	85%	Q2	70.00%	Q4	92.00%
KPI 14	MEMASTIKAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN APLIKASI DILAKSANAKAN BERDASARKAN KEPERLUAN PENGGUNA	80%	Q2	76.00%	Q4	83.75%