

LAPORAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS PENGGAL KEDUA 2020 (JANUARI – DISEMBER)
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Bil	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Pencapaian Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2021
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan	
1.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90 %	100%	Sebanyak 7144 Penyelenggaraan ICT telah dilaksanakan sepanjang tahun 2020 mengikut jadual yang dirancang.	-	-	-	90 %
2.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baik pulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baik pulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	55.07%	Bilangan permohonan baikpulihan dalaman yang berjaya dilaksanakan adalah sebanyak 2642 dari 2685 permohonan	Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Rujuk lampiran : PuncaKetidakpatuhan	Menurun-kan peratus sasaran kepada 85%	Februari 2021	90 %
			Tempoh pemulihan masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	80.60%	Bilangan permohonan baikpulihan luaran yang berjaya dilaksanakan adalah sebanyak 134 dari 134 permohonan	Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Rujuk lampiran : PuncaKetidakpatuhan	Menurunkan peratus sasaran kepada 85%	Februari 2021	90 %
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan.	Mencapai tahap minima 4 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	95.23%	Mencapai sasaran	-	-	-	Kekalkan 90%

Bil	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Pencapaian Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2021
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan	
3.	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85 %	89%	<p> Telah mencapai KPI yang telah ditetapkan dengan membangunkan 11 projek pembangunan ICT bagi tahun 2020. </p>	-	-	-	85 %