

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI (iDEC) (JANUARI - OKTOBER 2018)

BIL	PIAGAM PELANGGAN CLIENT'S CHARTER	PERINCIAN DETAILS	SASARAN TARGET	STATUS PENCAPAIAN ACHIEVEMENT STATUS																			
				JANUARI JANUARY		FEBRUARI		MAC		APRIL		MEI		JUN		JULAI		OGOS		SEPTEMBER		OKTOBER	
				BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS	BILANGAN	PERATUS
1	Memastikan sistem rangkaian , sistem utama dan sistem emel universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun To ensure the network system, primary system and university email system achieve a minimum level of availability of 95% within a year	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%
2	Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun To ensure the broadband access of the university's Internet network system with the agreed capacity rate reaches a minimum of 95% guaranteed within a year	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%
3	Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam To ensure any ICT incidents are resolved within 72 hours	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%
4	Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat 2 kali setahun ke atas peralatan ICT To ensure periodic maintenance is done twice a year on ICT equipment	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%
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  To ensure the recovery of the ICT system internally according to the designated period based on resources under the control of the following items: a) 2 hours for the network system b) 5 hours for the main system of the university c) 2 days for ICT equipment	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	95.50%