

## LAPORAN PENCAPAIAN INDEKS PETUNJUK PRESTASI (KPI) PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI (iDEC) (JANUARI – SEPTEMBER 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%	
2	Memastikan Baik Pulih ICT yang dilaksanakan mencapai tahap minima 'Memuaskan' dalam penilaian tahap kepuasan pelanggan	80%	95.00%	94%	94%	
3	Memastikan Penyelenggaraan ICT dilaksanakan mengikut perancangan	100%	Q2	100%	Q4	
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	
5	Memastikan Jaminan Lebar Jalur Rangkaian bagi capaian Internet dan Intranet mencapai kapasiti minima yang ditetapkan	95%	100%	100%	100%	
6	Memastikan jaminan ketersediaan aplikasi Sistem Utama Universiti	95%	99.90%	99.96%	99.60%	
7	Memastikan jaminan ketersediaan capaian Rangkaian ke Pusat Data UPM	95%	100%	100%	100%	
8	Memastikan Pembangunan ICT dilaksanakan	85%	Q2	80%	Q4	