

LAPORAN PELAN TINDAKAN FUNGSIAN DAN ARAS PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI (iDEC) (JANUARI – JUN 2018)

Bil.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Pencapaian Penggal Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		Cadangan Tarikh Tindakan
							Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	
1.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset PTJ	90 %	100%	2075 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual.			
2.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman- 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi baikpulih peralatan ICT	90 %	94.4%	Sebanyak 2313 aduan baik pulih dalaman yang menepati tempoh.			
3.	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85 %	80%		Terdapat 11 permohonan pembangunan sistem sehingga Jun 2018. Tiga (3) sistem telahpun siap sepenuhnya manakala dua (2) sistem ditangguhkan atas persetujuan pemohon.	Sasaran 85% adalah pengukuran untuk tempoh Januari sehingga Disember 2018.	10 Januari 2019
4.	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80 %	95.6%	Sebanyak 5505 permohonan perkhidmatan sokongan ICT telah diselesaikan.			
5.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 28 hari untuk peralatan ICT	90 %	92%	Sebanyak 37 aduan baik pulih dalaman yang menepati tempoh.			