

**LAPORAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS (CQA) (JANUARI – DISEMBER 2018)**  
**PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)**  
**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian				
					Penggalaan Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
Punca	Tindakan Pembetulan	Cadangan Tarikh Tindakan							
1.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset PTJ	90%	100.00%	Secara keseluruhannya, bagi tahun 2018 hanya 4764 penyelenggaraan dapat dilaksanakan dan keseluruhannya mengikut tempoh yang ditetapkan. Daripada keseluruhan 4764 penyelenggaraan yang dijadualkan, kesemuanya (100%) dilaksanakan dan mencapai tahap 'Memuaskan' daripada penilaian tahap kepuasan pengguna	--	--	--
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%	94.20%	Terdapat sebanyak 5050 jumlah permohonan baik pulih ICT yang telah diterima oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bagi tahun 2018 (data sehingga 7 Januari 2019). Daripada jumlah tersebut, sebanyak 4129 baik pulih dalaman adalah menepati tempoh dan 94.2% memenuhi kepuasan pelanggan.			--
			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%	92.60%	Terdapat sebanyak 5050 jumlah permohonan baik pulih ICT yang telah diterima oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bagi tahun 2018 (data sehingga 7 Januari 2019). Daripada jumlah tersebut, sebanyak 67 baik pulih luaran adalah menepati tempoh dan 92.6% memenuhi kepuasan pelanggan.			
3.	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	92.00%	Sebanyak 16 pembangunan ICT secara keseluruhan di mana 13 sistem telah selesai pembangunan sepenuhnya, 1 sistem ditangguhkan manakala 2 sistem masih lagi dalam proses pembangunan. Pencapaian KPI pembangunan aplikasi untuk tahun 2018 adalah sebanyak 92%.	--	--	10/01/2019
4.	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80%	95.40%	Terdapat sebanyak 11372 jumlah permohonan perkhidmatan sokongan ICT yang telah diterima oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bagi tahun 2018 (data sehingga 7 Januari 2019). Daripada jumlah tersebut, sebanyak 10632 perkhidmatan adalah menepati tempoh respons dan 95.4% adalah memenuhi kepuasan pelanggan.	--	--	--