

**LAPORAN FUNGSIAN DAN ARAS Q2 (JANUARI – JUN 2019)
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (IDEC)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

Bil.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Pencapaian Penggal Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
							Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan
1.	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%	95.5%	Sebanyak 1683 aduan baik pulih dalaman yang menepati tempoh.			
			Tempoh pemulihan masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 28 hari untuk peralatan ICT	80%	90%	Sebanyak 15 aduan baik pulih luaran yang menepati tempoh. Tiada penilaian kepuasan pelanggan bagi sukuan kedua (April – Jun).			
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan.	Mencapai tahap minima 3 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	96%	Sebanyak 4971 permohonan perkhidmatan sokongan ICT telah diselesaikan.			
2.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	100%	Sebanyak 2132 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual.			
3.	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	85 %	70%	Terdapat 9 permohonan pembangunan sistem sehingga Jun 2019. Dua (2) sistem telahpun siap sepenuhnya manakala satu (1) sistem ditangguhkan bagi memberi laluan kepada projek Putra AQAS.			