

**LAPORAN FUNGSIAN DAN ARAS PENGGAL KEDUA TAHUN PENILAIAN (JANUARI – DISEMBER 2021)
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

Bil.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari-Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2022
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan	
1.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaran peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	93.025%	<p>Penyelenggaraan Peralatan ICT yang dirancang untuk Jan – Dis 2021 adalah sebanyak 10,872 unit (6,842 unit - Penyelenggaraan Dalaman dan 4,030 unit – Penyelenggaraan Luaran).</p> <p>Sebanyak 6674 unit (97.54%) penyelenggaraan ICT dalaman telah dilaksanakan dan sebanyak 168 unit (2.46%) penyelenggaraan ICT dalaman tidak dapat dilaksanakan pada tahun 2021.</p> <p>Sebanyak 3567 unit (88.51%) penyelenggaraan ICT luaran telah dilaksanakan dan sebanyak 463 unit (11.49%)</p>	-	-	-	90% (Justifikasi adalah penggiliran kerja di pejabat dan BDR masih dilaksanakan di UPM)

Bil.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran	Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari-Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2022
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan	
						penyelenggaraan ICT luaran tidak dapat dilaksanakan pada tahun 2021.				
2.	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%	90.42%	Telah Mencapai Sasaran	-	-	-	90%
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	92.37%	Telah Mencapai Sasaran	-	-	-	90%
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan.	90%	97.38%	Telah Mencapai Sasaran	-	-	-	90%	
3.	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	85 %	96%	Telah Mencapai sasaran	-	-	-	85%