	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 1/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan cara pelaksanaan penyelenggaraan ICT.

2.0 SKOP


Prosedur ini merangkumi aktiviti penerimaan permohonan, penganalisaan permohonan, pelaksanaan penyelenggaraan dan penilaian keberkesanan perkhidmatan penyelenggaraan ICT.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Kod Dokumen	Tajuk Dokumen
SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan	Garis Panduan Penyelenggaraan ICT
-	Prosedur Perolehan Pejabat Bendahari
SOK/ICT/SU01/Aset ICT	Senarai Utama Aset ICT UPM

4.0 TERMINOLOGI/SINGKATAN

ICT	: Teknologi Maklumat dan Komunikasi
iDEC	: Pusat Pembangunan Maklumat Dan Komunikasi
KETUA PTJ	: Dekan, Pengarah, Ketua Bahagian, Pengetua
Naiktaraf ICT	: Merangkumi penambahan modul sistem aplikasi, penambahan nod atau spesifikasi rangkaian, perubahan versi sistem aplikasi atau pangkalan data, penambahan perkakasan sistem aplikasi dan peningkatan spesifikasi perkakasan ICT sedia ada.
Penyelenggaraan ICT	: Merangkumi penyelenggaraan ICT iaitu sistem aplikasi, pangkalan data, perisian dan peralatan ICT tidak termasuk naiktaraf ICT.
Kategori Penyelenggaraan ICT	: Sistem aplikasi, pangkalan data, perisian dan peralatan ICT.
Penyelia PTJ	: Penyelia kepada Staf IT PTJ.
Staf IT PTJ	: Pegawai Teknologi Maklumat/Penolong Pegawai Teknologi Maklumat/Juruteknik Komputer/staf lain yang


	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 2/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

dilantik untuk mengurus ICT.

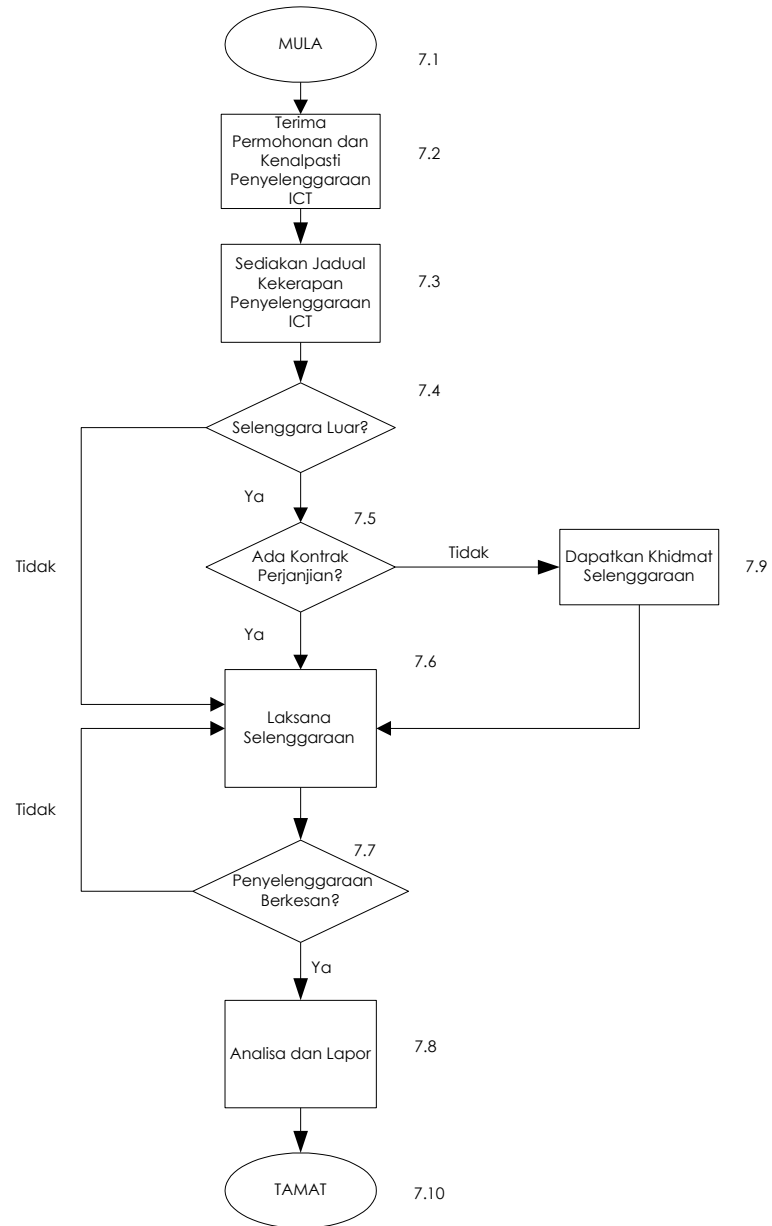
Peneraju Proses : iDEC
 TWP : Timbalan Wakil Pengurusan
 UPM : Universiti Putra Malaysia
 WP : Wakil Pengurusan
 Penyelenggaraan Dalam : Penyelenggaraan yang dilakukan oleh Staf IT PTJ di UPM
 Penyelenggaraan Luaran : Penyelenggaraan yang bukan dilakukan oleh Staf UPM


5.0 TANGGUNGJAWAB

Ketua PTJ bertanggungjawab sepenuhnya dalam memastikan Prosedur Penyelenggaraan ICT dilaksanakan dan semua Staf IT PTJ bertanggungjawab untuk mematuhi prosedur ini.

	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 3/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Semakan: 01
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

6.0 CARTA ALIR



	SOKONGAN	Halaman: 4/9
	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Isu: 02
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	Tarikh: 04/04/2011
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	

7.0 PROSES TERPERINCI

Tindakan

Tanggungjawab

7.1 Mula

7.2 Terima Permohonan dan Kenalpasti Penyelenggaraan ICT

7.2.1 Terima Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR01/Penyelenggaraan). Daftar dan jana nombor rujukan ke dalam Log Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BL07/Permohonan Penyelenggaraan).

Ketua PTJ

7.2.2 Beri maklum balas permohonan kepada pemohon dengan merujuk Garis Panduan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan) Bab 4.0 : Makluman Kepada Pengguna.

Ketua PTJ

7.2.3 Kenal pasti kategori penyelenggaraan ICT dengan merujuk Garis Panduan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan) di dalam Bab 5.0 : Kenal pasti Penyelenggaraan ICT.

**Ketua
PTJ/Penyelia/
Staf IT PTJ**

7.3 Sediakan Jadual Kekerapan Penyelenggaraan ICT

7.3.1 Sediakan Jadual Kekerapan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR04/JD Kekerapan Penyelenggaraan) dengan merujuk Garis Panduan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan) di dalam Bab 6.0 : Penyediaan Jadual Kekerapan Penyelenggaraan ICT


**Penyelia/
Staf IT PTJ**

7.4 Selenggara Luar?

7.4.1 Jika YA, ikut langkah 7.5

Staf IT PTJ

7.4.2 Jika TIDAK, ikut langkah 7.6.1

	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 5/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

7.5 Ada Kontrak Perjanjian?

7.5.1 Jika YA, ikut langkah 7.6.2

Staf IT PTJ

7.5.2 Jika TIDAK, ikut langkah 7.9

7.6 Laksana Selenggaraan

7.6.1 Untuk penyelenggaraan dalaman :

Staf IT PTJ

Laksana penyelenggaraan dengan merujuk Garis Panduan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan) di bawah Bab 8.0 : Penyelenggaraan ICT Secara Dalaman.

7.6.2 Untuk penyelenggaraan luaran :

Staf IT PTJ

Laksana penyelenggaraan dengan merujuk Garis Panduan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/GP01/Penyelenggaraan) di bawah Bab 7.0 : Pelaksanaan Penyelenggaraan ICT Secara Luaran.

7.7 Penyelenggaraan Berkesan?

7.7.1 Jika YA, ikut langkah 7.8

**Staf IT PTJ/
Penyelia**

7.7.2 Jika TIDAK,


- a) bagi selenggaraan dalaman, ikut langkah 7.6.1
- b) bagi selenggaraan luaran, ikut langkah 7.6.2

7.8 Analisa dan Laporan

7.8.1 Lakukan analisa penyelenggaraan dengan kekerapan 2 kali setahun dengan merujuk :

**Penyelia/Staf
IT PTJ**

- a) Log Penyelenggaraan Semasa
(SOK/ICT/BL01/Penyelenggaraan Semasa)
- b) Log Penyelenggaraan Bekala
(Harian/Mingguan/Bulanan)
(SOK/ICT/BL02/Pemantauan Penyelenggaraan)
- c) Log Penyelenggaraan Berkala (Tahunan)
(SOK/ICT/BL03/Penyelenggaraan Tahunan)
- d) Laporan Penyelenggaraan ICT

	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 6/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

(SOK/ICT/LP02/Penyelenggaraan).

**Penyelia/Staf
IT PTJ**

7.8.2 Sediakan Laporan Keberkesanan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/LP01/Keberkesanan Penyelenggaraan) untuk tindakan penambahbaikan dan hantar kepada Pengarah iDEC dan Ketua PTJ selewat-lewatnya minggu terakhir bulan Jun dan Disember setiap tahun.

**Peneraju
Proses/TWP/
WP**


7.8.3 Bentang laporan di Mesyuarat Pengurusan PTJ /Mesyuarat Semakan Pengurusan Universiti untuk tindakan penambahbaikan.

7.9 Dapatkan Khidmat Selenggaraan

Dapatkan khidmat selenggaraan baharu pihak luar, rujuk Prosedur Perolehan Pejabat Bendahari. Ikut langkah 7.6.2


Staf IT PTJ

7.10 Tamat


	SOKONGAN	Halaman: 7/9
	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Isu: 02
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

8.0 REKOD KUALITI

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melulus
1.	<p>UPM/(Kod PTJ)/300-3/2/1/1 /(kategori penyelenggaraan ICT)/(nama penyelenggaraan)</p> <p>Penyelenggaraan Luaran ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Butiran Aset ICT • Kontrak Dokumen • Jadual Keperluan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR04/JD Keperluan Penyelenggaraan) • Senarai Semak Penyelenggaraan ICT (<i>service sheet</i>) (jika berkaitan) • Log Penyelenggaraan Berkala (Harian/Mingguan/Bulanan) (SOK/ICT/BL02/Pemantauan Penyelenggaraan) (jika berkaitan) • Log Penyelenggaraan Berkala (Tahunan) (SOK/ICT/BL03/Penyelenggaraan Tahunan) (jika berkaitan) • Laporan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/LP02/ Penyelenggaraan) • Laporan Keberkesanan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/LP01/Keberkesanan Penyelenggaraan) • Minit Keputusan JKKICT Universiti (jika berkaitan) • Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR01/Penyelenggaraan) • Borang Penyerahan Aset Untuk Khidmat Luar (SOK/ICT/BR03/Baikpulih Khidmat Luar) (jika berkaitan) 	Staf IT PTJ	Penyelia PTJ	Bilik Fail/Rak Fail 3 Tahun	Ketua PTJ
2.	<p>UPM/(Kod PTJ)/300-3/2/1/2 /(kategori penyelenggaraan ICT)/(nama penyelenggaraan)</p> <p>Penyelenggaraan Dalaman ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Butiran Aset ICT • Jadual Keperluan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR04/JD Keperluan Penyelenggaraan) (jika berkaitan) 	Staf IT PTJ	Penyelia PTJ	Bilik Fail/Rak Fail 3 Tahun	Ketua PTJ

	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 8/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Semakan: 01
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/LP02/Penyelenggaraan) (jika berkaitan) • Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR01/Penyelenggaraan) • Laporan Keberkesanan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/LP01/Keberkesanan Penyelenggaraan) • Log Penyelenggaraan Semasa (SOK/ICT/BL01/Penyelenggaraan Semasa) (jika berkaitan) • Log Penyelenggaraan Berkala (Harian/Mingguan/Bulanan) (SOK/ICT/BL02/ Pemantauan Penyelenggaraan) (jika berkaitan) • Log Penyelenggaraan Berkala (Tahunan) (SOK/ICT/BL03/ Penyelenggaraan Tahunan) (jika berkaitan) • Senarai Semak Penyelenggaraan ICT (<i>service sheet</i>)(jika berkaitan) • Borang Penyerahan Aset Untuk Khidmat Luar (SOK/ICT/BR03/Baikpulih Khidmat Luar) (jika berkaitan) 				
3.	UPM/(Kod PTJ)/300-3/2/1/3 Permohonan Penyelenggaraan <ul style="list-style-type: none"> • Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BR01/Penyelenggaraan) • Salinan Surat Makluman Status Penerimaan Permohonan • Salinan Surat Makluman Status Permohonan • Log Permohonan Penyelenggaraan ICT (SOK/ICT/BL07/Permohonan Penyelenggaraan) 	Staf IT PTJ	Penyelia PTJ	Bilik Fail/Rak Fail 3 Tahun	Ketua PTJ

	SOKONGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Halaman: 9/9
	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT & KOMUNIKASI	No. Semakan: 01
	Kod Dokumen: UPM/SOK/ICT/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh: 04/04/2011

9.0 SEJARAH SEMAKAN

No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disemak Oleh	Disahkan Oleh	Tarikh Kkuatkuasa
02	00	-	Keluaran Pertama untuk satu persijilan	Pengarah iDEC	WP	03/01/2011
02	01	1/2011	Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti (JKJK) Khas Bil 2/2011	Pengarah iDEC	WP	04/04/2011