

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 1 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

7.1 SUMBER

7.1.1 AM

Pengurusan atasan UTMDigital dan PP menentu dan menyediakan sumber manusia, kewangan, fasiliti dan peralatan yang mencukupi untuk membangun, melaksana, menyelenggara dan meningkatkan SPK secara berterusan dengan mempertimbangkan:

- Keupayaan dan kekangan sumber dalaman dari aspek kecukupan dan kompetensi staf, ketersediaan fasiliti, keperluan terhadap teknologi IR4.0, peruntukan bajet, kemudahan fizikal dan sebagainya untuk membangunkan projek ICT, infrastruktur, sistem aplikasi Universiti, kemudahan ICT dan lain-lain **Perkhidmatan ICT**; dan
- Keperluan mendapatkan proses, perkhidmatan, bahan, bekalan dan peralatan dari luar untuk menyokong pembangunan, pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK. Ini termasuklah pembelian perisian dan perkakasan, lantikan vendor, penyelenggaraan infrastruktur, khidmat perundingan, kerjasama atau kontrak dengan rakan strategik, khidmat luar penyelenggaraan fasiliti dan sebagainya.

Penyediaan sumber diatas hendaklah dibuat oleh PP mengikut prosedur dan kawalan berikut:

- Keperluan kewangan berdasarkan bajet tahunan dan pembangunan ICT yang diluluskan sebagaimana digariskan dalam Sistem UTMfin Modul bajet.
- Bekalan/logistik, peralatan, kemudahan asas, fasiliti, dan sebagainya berdasarkan bajet tahunan UTMDigital yang diluluskan dan dinyatakan dalam Tatacara Pengurusan Perolehan Universiti – Pekeliling Bendahari Bil.6/2016, Sub-klausa 8.4 dan Lampiran MK08-03.
- Keperluan sumber manusia termasuk lantikan dan latihan staf berdasarkan kepada Skim Perkhidmatan dan peruntukan di para 7.1.2 dan 7.2.

7.1.2 Tenaga Kerja

Pengurusan atasan UTMDigital dan PP menentu dan menyediakan staf yang berkelayakan dan kompeten untuk melaksana dan mengawal proses utama, sokongan dan pengurusan **Perkhidmatan ICT** secara berterusan. Penyediaan sumber manusia yang kompeten dilaksanakan melalui:

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 2 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

- a. Lantikan staf UTMDigital berdasarkan kepada kelayakan, pengalaman, kemahiran, latihan dan syarat-syarat ditetapkan dalam Skim Perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Pejabat Pendaftar; dan
- b. Latihan, cuti belajar, program transformasi minda, dan pembangunan profesional staf mengikut perancangan latihan Jabatan Pendaftar (Rujuk Sub-klausa 7.2).

7.1.3 Infrastruktur

Pengurusan atasan UTMDigital, PP dan semua Bahagian hendaklah menentu, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur dan kemudahan yang diperlukan untuk penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang memenuhi keperluan pelanggan dan mematuhi peraturan pihak berkepentingan, piawaian profesional dan perancangan SPK. Di antara infrastruktur dan kemudahan ini termasuklah:

- a. Bangunan, pejabat, bilik dan ruang rehat yang mencukupi (termasuk penyelenggaraan, keselamatan, pengurusan fasiliti, kebersihan dan keindahan) dan utiliti yang diperlukan untuk memberi **Perkhidmatan ICT** kepada pelanggan.
- b. Peralatan meliputi sistem aplikasi yang digunakan, kemudahan rangkaian komputer, perkakasan, perisian, peralatan kerja, alat-alat keselamatan/pengujian sistem/rangkaian/infrastruktur, kemudahan ICT, dan sebagainya yang diperlukan untuk melaksana, mengendali dan memantau **Perkhidmatan ICT**.
- c. Kemudahan pengangkutan.
- d. Infrastruktur ICT termasuk penyelenggaraannya.
- e. Kemudahan keselamatan, pejabat dan kaunter, penghantaran dan lain-lain khidmat sokongan untuk kelancaran proses dan penyampaian **Perkhidmatan ICT**.

7.1.4 Persekitaran Untuk Proses Operasi Perkhidmatan ICT

Pengurusan atasan UTMDigital dan PP menentu, menyediakan dan menguruskan persekitaran kerja yang sesuai, selesa dan selamat bagi memastikan **Perkhidmatan ICT** dapat disampaikan dengan berkesan serta menjamin SPK mematuhi perancangan dan keperluan ditetapkan. Ini dilaksanakan melalui:

- a. Pelaksanaan OSHA bagi persekitaran teknikal dan pejabat UTMDigital untuk menjamin keselamatan dan kesihatan staf.
- b. Interaksi sosial staf dan pengurusan UTMDigital melalui perjumpaan bulanan, komunikasi atas talian dan sebagainya.

 UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 3 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

- c. Kemudahan dan susun atur pejabat, bilik dan rekreasi untuk keselesaan bekerja.
- d. Amalan etika kerja UTM untuk menjamin integriti perkhidmatan awam.
- e. Kemudahan kesihatan staf.
- f. Kawalan keselamatan fizikal di tempat kerja, bangunan dan sebagainya.
- g. Amalan Kelestarian perubahan iklim meliputi inisiatif *Green Management* (kawalan haba, elektrik, teknologi *containment* DRC dll), BYOD, *paperless*, suhu pendingin udara di makmal, Pusat Data).
- h. Program untuk mengawal tekanan kerja dan *burnout* seperti senam robik, riadah berbasikal, gotong royong, *walk fun* dan sebagainya.
- i. Aktiviti kebajikan dan interaksi staf meliputi Hari Keluarga, tahlil dan sebagainya.

7.1.5 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER

7.1.5.1 AM

Bahagian Infrastruktur menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk mengawal dan memastikan peralatan-peralatan yang digunakan untuk proses dan **Perkhidmatan ICT** seperti *switch* rangkaian, *bandwidth*, *router*, *load balancer*, perisian untuk pengujian, peralatan prestasi pangkalan data dan sebagainya (Rujuk Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital), diselenggara dan ditentu ukur supaya menghasilkan pengukuran kelajuan, tahap penggunaan, prestasi, tahap keselamatan sistem dan lain-lain yang sah dan boleh dipercayai. Bagi tujuan ini, sumber dan peralatan tersebut hendaklah:

- a. Bersesuaian dengan jenis atau aktiviti pemantauan dan pengukuran yang dilaksanakan dari aspek pengukuran kelajuan, tahap penggunaan, prestasi semasa, kebolehpercayaan data pengujian, ketepatan hasil dan sebagainya.
- b. Penyelenggaraan peralatan secara berkala supaya boleh digunakan dengan baik.

Peralatan pemeriksaan dan pengujian sentiasa diselenggara dan dikawal oleh Bahagian Infrastruktur bagi memastikan ketepatan dan konsistensi sesuatu bacaan dibuat oleh peralatan pengukuran ini. Maklumat berdokumen perlu diselenggarakan sebagai bukti ketepatan bacaan, kebolehpercayaan data pengujian dan sebagainya (Rujuk Senarai Induk Rekod UTMDigital dan Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital).

7.1.5.2 KEBOLEHKESANAN PENGUKURAN

Bahagian Infrastruktur mengawal dan memastikan peralatan-peralatan yang digunakan untuk proses dan **Perkhidmatan ICT** diselenggara dan ditentu ukur untuk mengawal kualiti sesuatu perkhidmatan yang dihasilkan. Semua peralatan ini hendaklah:

- a. Ditentu ukur atau diverifikasi atau kedua-duanya mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan standard pengukuran antarabangsa, kebangsaan atau

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 4 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

dalam mengikut yang dinyatakan dalam Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital. Sijil atau surat pengesahan (Penentukuran oleh pihak luar) dan catatan rekod penentukuran adalah bukti pengesahan peralatan dan pengujian berfungsi dengan baik dan telah ditentu ukur oleh badan yang diiktiraf atau staf yang melaksanakannya. Peralatan yang ditentu ukur secara dalaman, aktiviti pengujian dan verifikasi hendaklah mengikut kriteria ditetapkan dan maklumat berdokumen hasil aktiviti-aktiviti ini hendaklah disimpan dan diselenggara (Rujuk Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital).

- b. Diberi identifikasi dan ditentukan status penentukuran atau verifikasi serta merekodkan tarikh dan hasilnya serta penentuukuran akan datang.
- c. Dilindungi daripada pengubahsuaian, kerosakan atau pelarasan yang boleh menjelaskan status dan ketepatan bacaan yang dibuat atau hasil pengukuran.

Sekiranya peralatan pemantauan dan pengukuran berkenaan didapati tidak berfungsi dengan baik semasa aktiviti pengujian/ kalibrasi dijalankan, atau semasa operasi atau ketidaktepatan/ kesilapan hasil pengujian terdahulu, ia hendaklah:

- i. Direkodkan dalam ruang Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital.
- ii. Menarik balik atau menahan penggunaan peralatan penentuukuran berkenaan. Peralatan berkaitan tidak digunakan sehingga ia disahkan boleh menghasilkan bacaan tepat dan sahih.
- iii. Mengenal pasti laporan kalibrasi/pengesahan terdahulu dan menentukan peralatan/infrastruktur yang terjejas dengan kalibrasi terdahulu.
- iv. Membuat kalibrasi dan tentusahkan semula sebelum digunakan termasuk merekodkan bacaan/hasil pengukuran dalam Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital.
- v. Pengesanan dan penyesuaian semula laporan prestasi pangkalan data, laporan kelajuan rangkaian atau tindakan lain yang bersesuaian hendaklah dilakukan termasuk mengambil tindakan pembetulan yang bersesuaian (Rujuk Sub-Klausa 10.2). Semua data/laporan ini hendaklah disahkan tepat dan sahih sebelum sebarang tindakan penambahbaikan dibuat termasuk mendapat pengesahan/kelulusan semula.

7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI

Pengurusan atasan UTMDigital, PP dan JKIR hendaklah menentukan pengetahuan organisasi berkaitan dengan kompetensi ICT, teknologi terkini, perkhidmatan digital, keselamatan siber, sistem aplikasi di pasaran dan infrastruktur untuk menjamin kepatuhan dan prestasi sistem aplikasi Universiti, operasi infrastruktur, kemudahan ICT,

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 5 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

pengendalian maklumbalas pelanggan dan lain-lain **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi. Pengetahuan organisasi ini termasuklah:

- Kompetensi staf UTMDigital.
- Pengetahuan dan kemahiran berkaitan dengan teknologi, infrastruktur terkini, sistem aplikasi, laman web, keselamatan siber, Big Data, AI, impak dasar perubahan iklim negara, dan sebagainya.
- Kejayaan atau kegagalan projek ICT, aktiviti penjanaan, operasi ICT, penemuan baru berkaitan dengan virus/ancaman, atau praktis terbaik **Perkhidmatan ICT** dan sebagainya.
- Prestasi SPK dan teknologi baru.
- Tacit and explicit knowledge* berkaitan pengendalian maklumbalas pelanggan, penyelenggaraan ICT, penggunaan sistem aplikasi/infrastruktur dan lain-lain.
- Hasil audit dalaman dan luaran termasuk laporan anugerah kualiti yang disertai UTMDigital.
- Pengalaman hubungan dengan vendor dan pelanggan, rakan strategik, persidangan/simposium/ kepakaran akademik, dan sebagainya.

Usaha menerapkan pengetahuan atau sesi perkongsian ilmu organisasi diatas dilaksanakan melalui latihan, Wacana Ilmu ICT, kolokium, taklimat, perbincangan dan sebagainya. Sekiranya terdapat perubahan kepada pengetahuan organisasi berdasarkan trend dan perkembangan semasa, PP dan JKIR akan menentu dan mendapatkan pengetahuan berkenaan melalui latihan, seminar, perbincangan dengan vendor/rakan strategik dan sebagainya. Pengetahuan ini akan disesuaikan dan diintegrasikan dengan praktis semasa SPK bagi menjamin staf sentiasa menawarkan penggunaan infrastruktur, sistem aplikasi Universiti, kemudahan ICT dan sebagainya yang relevan dan terkini. Pengetahuan ini akan dihebah, dikongsi atau dibincangkan untuk dipraktikkan dalam **Perkhidmatan ICT** melalui kaedah sesi perkongsian yang dinyatakan diatas.

7.2 KOMPETENSI

Semua staf UTMDigital yang terlibat dengan kerja yang mempunyai kesan kepada penyempurnaan projek ICT, penyediaan infrastruktur terkini, penyediaan kemudahan ICT, pengurusan khidmat pelanggan, dan kualiti **Perkhidmatan ICT** hendaklah kompeten berdasarkan kelayakan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang ditetapkan. Bagi tujuan ini, Pejabat Pengarah dengan kerjasama Bahagian Pembangunan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar hendaklah:

- Menentukan kompetensi pengurusan dan operasi yang diperlukan oleh staf UTMDigital untuk melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada penyampaian **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 6 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

- b. Mempastikan staf UTMDigital kompeten mengikut kelayakan, pengalaman, pengetahuan, kemahiran dan sebagainya, mengikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Skim Perkhidmatan. Ini termasuklah melaksanakan analisis latihan (kompetensi fungsian) setiap tahun dengan cara menilai keperluan latihan staf berdasarkan mana-mana sumber dibawah:
 - i. *Competency index staff* UTMDigital.
 - ii. eLNPT (Latihan yang diperlukan)
 - iii. Latihan yang dikemukakan oleh Ketua Bahagian.
 - iv. Latihan untuk staf UTMDigital yang dinyatakan dalam sebut harga atau tender.
- c. Menyelaras, menyedia dan menguruskan latihan tahunan yang diperlukan atau kaedah lain yang bersesuaian (Contohnya '*on the job training*', sesi taklimat, mesyuarat, kolokium, dan sebagainya) untuk melengkapkan pengetahuan dan kemahiran staf dengan kompetensi yang dikenalpasti. Seterusnya, menilai kesan latihan dan kaedah yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi staf menggunakan Borang Penilaian Kursus atau kaedah lain yang bersesuaian dalam tempoh tiga ke enam bulan dan memantau/mengemaskini proses penilaian ini.
- d. Menyelenggara Maklumat Berdokumen sebagai bukti staf kompeten iaitu rekod kelayakan dan latihan termasuk merekodkannya dalam Buku Rekod Perkhidmatan (jika berkenaan), kemahiran, pengalaman staf dan penilaian keberkesanan latihan mengikut Lampiran MK07-02 UTMDigital.
- e. Tatacara pengurusan latihan hendaklah mengikut SOP Pengurusan Latihan UTMDigital SOP UTMDigital/PP/01.

7.3 KESEDARAN

Pengurusan atasan UTMDigital dan semua Ketua Bahagian memastikan bahawa setiap staf mengetahui dan memahami kepentingan kualiti kerja dan kaitan serta sumbangan mereka kepada pencapaian objektif kualiti, kelancaran **Perkhidmatan ICT** dan keberkesanan SPK. Bagi tujuan ini, semua staf UTMDigital mestilah menghayati dan menyedari kepentingan:

- a. Dasar Kualiti UTMDigital.
- b. Objektif Kualiti UTMDigital khususnya yang berkaitan dengan tugas mereka.
- c. Penglibatan dan sumbangan staf terhadap usaha memastikan penyempurnaan projek ICT mengikut spesifikasi/kontrak, kebolehfungsian berterusan operasi infrastruktur, pengendalian maklumbalas pelanggan mengikut SLA, penyediaan

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 7 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

kemudahan ICT terbaik kepada pelanggan, dan lain-lain aspek kelancaran dan kepatuhan **Perkhidmatan ICT**, serta keberkesanan SPK termasuk faedah dari penambahbaikan yang dibuat.

- d. Ketakakuran SPK dan kesannya terhadap gangguan operasi pelanggan, kepuasan pelanggan, reputasi UTMDigital dan keberkesanan SPK keseluruhannya.

Kaedah memastikan kesedaran, kefahaman dan penghayatan perkara-perkara diatas boleh dilakukan melalui mana-mana cara seperti taklimat, mesyuarat, latihan, sesi perkongsian ilmu, dan sebagainya.

7.4 KOMUNIKASI

Pengurusan atasan UTMDigital dan semua Ketua Bahagian memastikan wujudnya satu sistem komunikasi dalaman dan luaran yang efektif untuk pelaksanaan SPK yang berkesan. Komunikasi ini melibatkan:

- a. Fokus komunikasi iaitu:

- i. Komunikasi dalaman kepada staf meliputi mana-mana perkara berikut:
 - Visi/Misi/Matlamat strategik dan Pelan Strategik UTMDigital, Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti, pengurusan risiko dan peluang serta kaitannya dengan peranan semua staf untuk menguruskannya.
 - Pelaksanaan dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital meliputi pencapaian Objektif Kualiti, kepuasan pelanggan, hasil audit dalaman/luaran dan sebagainya.
 - Isu-isu pengetahuan organisasi yang relevan.
 - Laporan audit dalaman dan luaran serta anugerah kualiti termasuk penambahbaikan yang perlu diambil.
 - Tanggungjawab, kuasa dan kompetensi staf termasuk perubahan yang dilakukan.
 - Kepuasan pelanggan termasuk maklumbalas pelanggan.
 - Penglibatan staf dalam program kualiti, projek kualiti yang dilaksanakan dan pembaikan yang dicadangkan.
 - Lain-lain perkara berkaitan pelaksanaan dan penambahbaikan SPK ISO 9001: 2015 UTMDigital.
- ii. Komunikasi luaran meliputi mana-mana aspek berikut:
 - Pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.
 - Urusan pengauditan.

 UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 8 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

- Maklumat berdokumen dan perkongsian pengalaman melaksana ISO 9001:2015.
- Lain-lain perkara yang boleh meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.

- Pelaksanaan komunikasi iaitu tarikh, masa dan tempat/Kampus untuk menyampaikan agenda di Para 7.4 (a).
- Sasaran iaitu staf, pelajar, pengurusan Universiti, PTJ dan lain-lain pelanggan UTMDigital atau pihak luar yang terlibat dengan komunikasi berkenaan.
- Kaedah komunikasi melalui mana-mana saluran seperti mesyuarat, taklimat, mesyuarat/perbincangan, memo, intranet, Buletin, perhimpunan bulanan, emel dan sebagainya.
- Staf bertanggungjawab melaksanakannya aktiviti 7.4 (a – d) meliputi Pengurusan UTMDigital, WP, Ketua Bahagian dan sebagainya.

7.5 MAKLUMAT BERDOKUMEN

7.5.1 Am

Pengurusan atasan UTMDigital, WP dan PKD menyedia dan mengawal Maklumat Berdokumen yang merangkumi:

- Dokumen dan rekod kualiti yang diperlukan Standard ISO 9001:2015.
- Dokumen dan rekod kualiti yang ditentukan oleh UTMDigital untuk pelaksanaan **Perkhidmatan ICT** dan bagi menunjukkan keberkesanan SPK.

Makluman berdokumen diatas hendaklah di senarai dan dirujuk dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital dan Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital.

7.5.2 Penyediaan Dan Pindaan

Maklumat berdokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dalam bentuk cetakan dan elektronik meliputi dokumen untuk dirujuk (Dokumen ISO, rujukan dalaman dan luaran) bagi menyampaikan **Perkhidmatan ICT**, dan rekod yang membuktikan pelaksanaan projek ICT mengikut spesifikasi/kontrak, kebolehfungsian infrastruktur, pengendalian maklumbalas pelanggan menepati SLA dan pelaksanaan lain-lain proses SPK mengikut

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 9 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

perancangan. Penyediaan dan pindaan maklumat berdokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital hendaklah menentukan:

- Identifikasi atau ID dokumen, pemberian rujukan dan deskripsi maklumat berdokumen termasuk pindaan/Mod yang dibuat dari semasa kesemasa.
- Format maklumat berdokumen termasuk ketetapan kandungan, muka surat luar dan dalam, prosedur terperinci, carta aliran dan ketersediaannya dalam bentuk elektronik dan cetak.
- Tanggungjawab menyedia, menyemak dan mengesahkan/meluluskan Manual Kualiti, SOP dan lain-lain maklumat berdokumen untuk menentukan kesesuaian dan kecukupan penggunaannya.

7.5.3 Kawalan Maklumat Berdokumen

7.5.3.1 PKD dan semua Ketua Bahagian mengawal maklumat berdokumen yang diperlukan oleh MS ISO 9001:2015 dan UTMDigital, dengan memastikan:

- Ketersediaan dan kesesuaian penggunaannya, termasuk menentukan ia boleh digunakan/dirujuk oleh staf dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT** di lokasi tertentu dan laman web UTMDigital (<http://digital.utm.my/iso>) (Rujuk Senarai Induk Dokumen UTMDigital dan Senarai Induk Rekod UTMDigital) termasuk memastikannya mudah dibaca, diperolehi atau untuk rujukan semula.
- Perlindungan dan kawalan kerahsiaan serta integritinya, termasuk mengelakkan penyebaran dan penyalahgunaan maklumat berdokumen UTMDigital.

7.5.3.2 Kawalan maklumat berdokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital hendaklah meliputi:

- Edaran, akses, pengambilan, penggunaan dan pengesanan termasuk dapatan semula untuk rujukan.
- Simpanan dan perlindungan, termasuk pemeliharaan legibilitinya.
- Kawalan perubahan meliputi penilaian dan pengemaskinian maklumat berdokumen dari semasa ke semasa termasuk kawalan pindaan/Mod dokumen, semakan dan versi, kelulusan semula dokumen yang dipinda dan status terkini.
- Tempoh simpanan dan pelupusannya mengikut yang dinyatakan dalam Senarai Induk Rekod UTMDigital dan pelupusan dokumen. Mana-mana maklumat berdokumen yang usang hendaklah dicegah daripada rujukan secara tidak sengaja dan, dimana perlu, disimpan untuk rujukan.

 UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 7 – SOKONGAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 10 DARI 10
		MOD	: 2
		TARIKH MOD	: 15 Jan 2024

Maklumat berdokumen luaran yang perlu dirujuk untuk perancangan dan operasi SPK ISO 9001: 2015 UTMDigital hendaklah dikenal pasti dan dikawal. Kawalan ini termasuklah menyemak dan meluluskan penggunaannya, mengawal edarannya, merekodkannya dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital, dan menentukan status terkininya (Rujuk Senarai Induk Dokumen UTMDigital).

Tatacara terperinci pengurusan maklumat berdokumen di Para 7.5.1, 7.5.2 dan 7.5.3 hendaklah mengikut ketetapan dalam Lampiran MK07-01 UTMDigital dan Lampiran MK07-02 UTMDigital.

LAMPIRAN MK07-01 UTMDIGITAL: KAWALAN DOKUMEN SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Tindakan	Prosedur Terperinci Kawalan Dokumen	TJ																				
1. Mewujud, menyemak dan meluluskan dokumen SPK	a. Tanggungjawab menyedia, menyemak dan meluluskan dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital adalah seperti berikut: <table> <tr> <th>Jenis Dokumen</th> <th>Sedia</th> <th>Semak</th> <th>Lulus</th> </tr> <tr> <td>Manual Kualiti</td> <td>PKD</td> <td>WP</td> <td>Pengarah UTMDigital</td> </tr> <tr> <td>SOP</td> <td>Staf Bhgn.</td> <td>Ketua Seksyen</td> <td>TP Bhgn.</td> </tr> <tr> <td>Dokumen rujukan Dalaman</td> <td>DDS</td> <td>TP DDS</td> <td>Pengarah UTMDigital</td> </tr> <tr> <td>Dokumen rujukan Luaran</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>Pengurusan UTMDigital</td> </tr> </table> b. Semua Ketua Seksyen dan PKD bertanggungjawab mengenal pasti dokumen yang perlu disediakan diatas untuk dirujuk atau diguna pakai dalam pelaksanaan SPK. c. Staf diatas bertanggungjawab menyediakan dan menyemak dokumen-dokumen tersebut bagi memastikan kandungan jelas, boleh dibaca, mencukupi dan sesuai untuk digunakan dalam pelaksanaan SPK. d. Dokumen-dokumen luaran (diterima daripada pihak luar) sebagai panduan untuk melaksanakan Perkhidmatan ICT. Di antara dokumen-dokumen luaran yang digunakan adalah MS ISO 9001:2015, Polisi ICT MAMPU, Akta PDPA dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini dikenal pasti, disahkan penggunaannya dan dikawal pengedaran di UTMDigital oleh Wakil Pengurusan atau PKD. Semua dokumen ini disenaraikan dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital yang menunjukkan dokumen luaran terkini diguna pakai semasa penyampaian Perkhidmatan ICT. e. Dokumen asal SPK (softcopy dalam format words/pdf/visio) dikawal dan disimpan oleh PKD.	Jenis Dokumen	Sedia	Semak	Lulus	Manual Kualiti	PKD	WP	Pengarah UTMDigital	SOP	Staf Bhgn.	Ketua Seksyen	TP Bhgn.	Dokumen rujukan Dalaman	DDS	TP DDS	Pengarah UTMDigital	Dokumen rujukan Luaran	-	-	Pengurusan UTMDigital	WP PKD Ketua Seksyen
Jenis Dokumen	Sedia	Semak	Lulus																			
Manual Kualiti	PKD	WP	Pengarah UTMDigital																			
SOP	Staf Bhgn.	Ketua Seksyen	TP Bhgn.																			
Dokumen rujukan Dalaman	DDS	TP DDS	Pengarah UTMDigital																			
Dokumen rujukan Luaran	-	-	Pengurusan UTMDigital																			
2. Identifikasi (ID) atau Rujukan dokumen	a. Identifikasi (ID)/rujukan/format dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dan dokumen rujukan dalaman hendaklah dibuat mengikut ketetapan dalam Lampiran A.	PKD																				
3. Edaran, Muat Naik dan Akses Dokumen	a. Edarkan dokumen rujukan dalaman dan luaran (hard-copy) kepada staf atau letakkan di lokasi yang ditetapkan untuk rujukan dan penggunaan staf. PKD bertanggungjawab memastikan staf mendapat dokumen yang perlu dimilikinya atau dokumen berada di lokasi ditetapkan dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital untuk rujukan. Dokumen asal ISO	PKD KAD PAD Semua Staf																				

	(softcopy format words/pdf/visio) akan disimpan oleh PKD. b. Muat naik dokumen SPK ISO ke Laman Web UTMDigital (https://digital.utm.my/iso) dan emelkan kepada staf/KAD/Juruaudit Dalaman untuk capaian dan rujukan mereka semasa menjalankan aktiviti kerja /pengauditan Perkhidmatan ICT. Staf/KAD/Juruaudit boleh merujuk kepada dokumen ini melalui kata laluan yang diberikan. c. Mana-mana dokumen yang telah dipinda (Rujuk Para 4), PKD akan memuat naik dokumen terkini ke ke Laman Web UTMDigital (https://digital.utm.my/iso) dan mengeluarkan email pemakluman kepada staf untuk tujuan akses dan rujukan. d. Dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital yang diedarkan kepada pihak luar (softcopy) hendaklah diluluskan oleh Pengarah atau WP. Dokumen ini hendaklah dicop atau ditulis 'DOKUMEN TIDAK DIKAWAL' di muka surat luar (cover) dan PKD akan merekodkannya dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital.	
4. Kemas kini dan Pindaan Dokumen	a. Buat penilaian dan kemaskini dokumen dari masa ke semasa. Pindaan dokumen boleh dibuat berdasarkan kepada: - Laporan Audit Dalaman dan luaran. - Analisis Tindakan Pembetulan dan Ketakakuran Output - Kesesuaian operasi kerja perkhidmatan ICT dengan perubahan polisi, peraturan, perundangan dan kontrak/keperluan pelanggan serta perubahan semasa. - Keperluan menambahbaik kerja melalui cadangan Jawatankuasa Pelaksana ISO dan sebagainya. - Perubahan teknologi yang memberi impak kepada kaedah dan sistem penyampaian Perkhidmatan ICT. - Cadangan atau rungutan pelanggan yang boleh meningkatkan prestasi produk UTMDigital, sesuai dengan objektif dan fungsi UTMDigital. b. Uruskan pindaan, semakan dan kelulusan dokumen mengikut tanggungjawab di Para 1. c. Rekodkan pindaan di Lampiran Rekod Pindaan dengan menyatakan Mod, butiran pindaan, sumber dan sebab pindaan, kelulusan pindaan dokumen dan tarikh kuatkuasa Mod. Bagi pindaan dokumen diluluskan, uruskan tindakan: - Muat naik dokumen SPK ISO yang telah dipinda ke Laman Web UTMDigital (https://digital.utm.my/iso). - Edar dokumen rujukan dalaman (hard-copy) kepada staf berkaitan/lokasi ditetapkan. d. Setiap pindaan yang telah diluluskan hendaklah dimaklumkan kepada PKD bagi tujuan pengemaskinian dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital, edaran semula dan muat naik dokumen baru ke ke Laman Web UTMDigital (http://digital.utm.my/iso). Ini bagi memastikan staf merujuk dokumen terkini dan sah	PKD Staf berkaitan

5. Penilaian dan Pelupusan Dokumen	sahaja dalam penyempurnaan aktiviti/proses kerja dan penyampaian Perkhidmatan ICT. - Nilai keperluan melupuskan dokumen SPK dan rujukan dalaman dari masa ke semasa. - Sahkan pelupusan dokumen bagi dokumen yang perlu dilupuskan. - Jika perlu dilupuskan, uruskan pelupusan dokumen dengan cara: - Keluarkan dokumen dan lupuskan (hard-copy) atau 'delete' di ke Laman Web UTMDigital (https://digital.utm.my/iso - elektronik) dan emelkan makluman pelupusan kepada staf. - PKD hendaklah menyimpan satu naskhah dokumen induk yang asal (softcopy dalam format words/pdf/visio), jika perlu, untuk disimpan dan sebagai rujukan.	PKD Staf berkaitan
6. Kawalan Dokumen Usang	Mana-mana dokumen ISO, rujukan dalaman dan rujukan luaran yang tidak lagi digunakan dalam penyampaian Perkhidmatan ICT hendaklah dikeluarkan dari Senarai Induk Dokumen UTMDigital. Dokumen ini hendaklah dimusnahkan atau dikeluarkan dari rujukan oleh PKD atau staf yang dipertanggungjawabkan untuk mengelakkan rujukan secara tidak sengaja.	PKD Staf berkaitan
7. Senarai Induk Dokumen	- Bagi tujuan kawalan, identifikasi dan penentuan status terkini dokumen, Senarai Induk Dokumen UTMDigital hendaklah disedia dan dikemas kini dari masa ke semasa. Senarai induk ini, di mana berkenaan, hendaklah meliputi bilangan, nama dokumen, rujukan, organisasi/jabatan/bahagian yang mengeluarkan dokumen, pemegang/lokasi / ke Laman Web UTMDigital (https://digital.utm.my/iso) dan catatan. - PKD bertanggungjawab menyedia, mengemaskini dan mengekalkan Senarai Induk Dokumen UTMDigital di atas untuk mengawal keseluruhan dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. - Rekod kualiti berkaitan dengan kawalan dokumen SPK (Senarai Induk Dokumen UTMDigital dan Lampiran rekod Pindaan hendaklah dikawal oleh PKD dan diselenggara mengikut Lampiran MK07-02.	PKD

LAMPIRAN MK07-02 UTMDIGITAL– KAWALAN DATA/MAKLUMAT/REKOD KUALITI SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Tindakan	Prosedur Terperinci Kawalan Rekod		TJ
	Rekod Kualiti (Hardcopy)	Data/Maklumat/Rekod Elektronik	
1. Identifikasi Rekod	a. Rekod pelaksanaan proses utama Perkhidmatan ICT adalah seperti yang disenaraikan di Para 3.0 setiap SOP dan Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital. b. Rekod pelaksanaan Perkhidmatan ICT daripada Manual Kualiti adalah sebagaimana yang disenaraikan dalam Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital.		PKD Staf berkaitan
2. Pengumpulan Rekod	a. Pengumpulan Rekod Kualiti UTMDigital dikendalikan oleh PKD dan staf mengikut seperti dalam Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital dan SOP.	a. Ketersediaan data/maklumat/rekod berkaitan perkhidmatan ICT adalah mengikut Sistem Aplikasi, BI. Contoh: i. UTMHR ii. UTMFIN	Staf berkaitan
3. Pengindeksan/ Rujukan/ Pemfailan Rekod	a. Pengindeksan dibuat melalui nombor rujukan dan nama fail/folder yang ditentukan berdasarkan: i. Fail – UTM.Kod PTj/ Kod Fail/Jilid Fail (Bil Surat) Contoh: UTM.J.07.01/12.12/1/7 Jld 4 (11) ii. Folder - Nama atau tajuk folder berdasarkan proses/perkhidmatan atau tajuk rekod. Contoh: Fail Projek Rangkaian/Projek Wifi	a. Rujukan dan Pengindeksan dibuat mengikut nama sistem aplikasi dan modul seperti yang di senaraikan di Para 2 (a) diatas.	Staf berkaitan
4. Capaian, Penggunaan dan Pengesanan Rekod	a. Capaian, penggunaan boleh dibuat dengan merujuk kepada kerani Fail UTMDigital. b. Fail-fail yang diambil untuk rujukan hendaklah direkodkan dalam Dozet Fail dan dikembalikan kepada kerani fail yang dipertanggungjawabkan untuk mengelakkan kehilangan atau kegagalan mengesan fail/rekod	a. Staf, pelajar dan lain-lain pelanggan serta pemegang taruh boleh mengakses, mengguna dan mengesan data/maklumat/rekod Perkhidmatan ICT dengan mengakses sistem aplikasi di Para 2 (a) menggunakan User-ID dan password yang dikawal.	Staf berkaitan
5. Tempat/Lokasi simpanan Rekod	a. Tempat/lokasi Rekod Kualiti adalah mengikut yang dinyatakan dalam; i. Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital ii. Para 3.0 setiap SOP	a. Data/maklumat/rekod disimpan dan boleh diakses dalam sistem aplikasi dan Sistem BI sebagaimana yang dinyatakan di Para 2 (a) dan Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital.	PKD Staf berkaitan

LAMPIRAN MK07-02 UTMDIGITAL– KAWALAN DATA/MAKLUMAT/REKOD KUALITI SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Tindakan	Prosedur Terperinci Kawalan Rekod		TJ
	Rekod Kualiti (Hardcopy)	Data/Maklumat/Rekod Elektronik	

6. Perlindungan/ Penyelenggaraan & Kawalan Keselamatan (termasuk <i>back-up</i> data/rekod)	a. Semua rekod kualiti dalam bentuk cetak hendaklah disimpan dengan selamat di dalam kabinet fail mengikut susunan fail/folder sebagaimana dilabelkan di kabinet bagi mengelakkan daripada rosak, hilang, diceroboh dan kecurian. Kerani fail UTMDigital bertanggungjawab mengawal persekitaran kabinet fail dan memeriksa fail-fail dari masa ke semasa untuk memastikan rekod kualiti yang disimpan: i. Berada dalam keadaan selamat ii. Bebas daripada kerosakan serangga perosak, air dan sebagainya. iii. Ketahanan mutu rekod iii. Mudah dirujuk apabila diperlukan iv. Tidak disebar atau dirujuk atau dipinda oleh staf/pihak yang tidak diberikan kuasa atau autoriti, bagi mengekalkan integriti rekod. v. Kawalan integriti rekod dari aspek penyalahgunaan rekod, ubahsuai/manipulasi atau sebarang pindaan rekod asal.	a. Penyelenggaraan berkala (<i>preventive maintenance</i>) diselenggara oleh Bahagian DDA untuk menentukan Sistem aplikasi, Sistem BI, Emel dan sebagainya di Para 2 (a) sentiasa berkeadaan baik, tidak diceroboh, dan berfungsi mengikut perancangan. Semua data/maklumat/rekod elektronik hendaklah diselenggara dari semasa ke semasa bagi memastikan rekod berkenaan sentiasa selamat, tidak hilang dan sentiasa tersedia untuk dirujuk. b. Untuk menjamin keselamatan data, proses <i>back-up</i> dibuat secara harian dan disimpan di lokasi yang selamat. Keselamatan data/maklumat/rekod juga dikawal mengikut SOP berikut: i. SOP Pemantauan Operasi ii. SOP Penyelenggaraan Operasi iii. SOP Backup dan Restore c. Pelan Perancangan Bencana (<i>Disaster Recovery Planning</i>) untuk menangani semasa berlaku bencana kepada Sistem aplikasi, Sistem BI, Emel dan sebagainya. Pelan ini bertujuan untuk menentukan supaya operasi dan perkhidmatan ICT berjalan seperti biasa dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak terjejas. d. Data/Maklumat elektronik dikawal daripada sebarang rujukan/capaian atau pindaan dan sebaran oleh staf/pihak yang tidak diberikan kuasa atau autoriti, bagi mengekalkan integriti rekod. Ini dilakukan dengan cara	
--	---	---	--

LAMPIRAN MK07-02 UTMDIGITAL– KAWALAN DATA/MAKLUMAT/REKOD KUALITI SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Tindakan	Prosedur Terperinci Kawalan Rekod		TJ
	Rekod Kualiti (Hardcopy)	Data/Maklumat/Rekod Elektronik	
		penggunaan kata laluan dan password. e. Tatacara penyelenggaraan diatas adalah mengikut Dasar Keselamatan ICT dan SOP di Para 6b. Ini termasuklah: i. Urusan penyelenggaraan rekod elektronik berdasarkan perancangan penyelenggaraan/ pencegahan. ii. Menguruskan aduan/permohonan/ permintaan pelanggan dari masa ke semasa mengenai keperluan menyelenggara data/maklumat/rekod elektronik. iii. Menyimpan rekod penyelenggaraan berkenaan.	
7. Audit Trail	a. Audit Trail bagi rekod dalam bentuk cetak boleh dibuat berdasarkan rujukan bilangan dalam fail dan jilid fail	a. Semua data/maklumat/rekod elektronik akan disimpan dalam fail <i>Audit Trail</i> untuk tujuan penyemakan jika perlu.	Staf berkaitan
8. Tempoh Simpanan dan Pelupusan Rekod	a. Tempoh simpanan dan pelupusan setiap rekod kualiti adalah mengikut yang dicatatkan dalam Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital. b. Rekod yang melepasi tempoh simpanan akan dihantar ke Arkib. c. Rekod Perkhidmatan ICT dan SPK yang perlu dimusnah dibuat dengan cara dibakar, ditanam atau melalui mesin penghancur.	a. Data/maklumat/rekod dalam sistem aplikasi, Sistem BI, Emel akan disimpan mengikut tempoh yang dinyatakan dalam Senarai Induk Dokumen UTMDigital.	Staf berkaitan
9. Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital	a. Bagi mengawal keseluruhan rekod kualiti SPK ISO 9001:2015 UTMDigital, PKD bertanggungjawab menyediakan, mengemaskini dan menyelenggara Senarai Induk Rekod Kualiti UTMDigital. Senarai Induk ini hendaklah menunjukkan: i. Bil.		PKD

LAMPIRAN MK07-02 UTMDIGITAL– KAWALAN DATA/MAKLUMAT/REKOD KUALITI SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Tindakan	Prosedur Terperinci Kawalan Rekod		TJ
	Rekod Kualiti (Hardcopy)	Data/Maklumat/Rekod Elektronik	

	ii. Rekod Kualiti. Bagi rekod kualiti elektronik akan ditanda dengan [E] iii. Rujukan fail iaitu fail dan folder atau sistem aplikasi, Sistem BI dan sebagainya di mana rekod kualiti berada di dalamnya iv. Lokasi simpanan iaitu tempat rekod kualiti disimpan. v. Tanggungjawab iaitu staf UTMDigital yang dipertanggungjawabkan untuk mengumpul, memfail, menyimpan dan menyenggara sesuatu rekod kualiti vi. Tempoh simpanan iaitu tempoh masa rekod kualiti dikawal dan disimpan vii. Catatan	
--	---	--

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
1.	Senarai Aduan, Permohonan, Cadangan, Penghargaan dan Pertanyaan	SISPAA Biztrack ClickUp	SISPAA Biztrack ClickUp	Ketua Unit DigitalCare	Kekal	-
2.	Laporan Analisa Aduan, Permohonan, Cadangan, Penghargaan dan Pertanyaan	SISPAA Digitalcare	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Dua tahun	-
3.	Borang Permohonan Perkhidmatan ICT Program Universiti	SISPAA Fail Rekod Permohonan Perkhidmatan ICT Program Universiti	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Dua Tahun	
4.	Borang Pinjaman Peralatan ICT	SISPAA Fail Pinjaman Peralatan ICT	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Dua Tahun	
5.	Borang Permohonan Akaun Emel Rasmi	SISPAA Fail Rekod Permohonan Akaun Emel Rasmi	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Dua Tahun	
6.	Borang Permohonan Mailgroup	SISPAA Fail Rekod Permohonan Mailgroup	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Dua Tahun	
7.	Senarai Permohonan Online	SISPAA digital.utm.my emel digitalcare@utm.my	SISPAA DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Kekal	
8.	Jadual VC	Emel digitalcare@utm.my	DigitalCare	Ketua Unit DigitalCare	Kekal	
10.	Borang Pemantauan Peralatan DC	Fail Data Center	Data Center	Ketua Unit DC	Dua tahun	

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
11.	Borang Pemantauan VMWare dan Unified Storage (E)	Fail Data Center	Data Center	Ketua Unit DC	Dua tahun	
12.	Borang Pemantauan Peralatan Keselamatan	Fail Data Center	Data Center	Ketua Unit DC	Dua tahun	
13.	Borang Pemantauan UTMWifi (E)	Fail Data Center	Data Center / https://drive.google.com/drive/folders/1wQFQL3j4vGuneIOYLN5jHDh7W7QHn75U?usp=sharing	Ketua Unit DC	Dua tahun	
14.	Borang backup & Restore	Fail Data Center	Data Center	Ketua Unit DC	Dua tahun	
15.	Borang Pengesahan Projek Selesai	UTM.I.07.01/16.11/1	Pejabat Am	PMO/DDS	Dua tahun	
16.	Borang Tuntutan Bayaran	UTM.I.07.01/16.11/1	Pejabat Am	BDO/DDS	Dua tahun	
17.	Borang Permohonan Kelulusan Projek ICT (PMO_02)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
18.	Borang Pengesahan Kajian Awal (DDI_01)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
19.	Garis Panduan dan Skop Jawatankuasa Penilaian Teknikal Perolehan ICT Universiti	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
20.	Borang/Jadual Penilaian Pembangunan Sistem (PMO_19)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
21.	Borang Perlantikan Jawatankuasa Teknikal Projek ICT (PMO_01)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
22.	Senarai Semak Kick-off Projek (PMO_06)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
23.	Senarai Semak Serahan Projek kepada Pemilik (PMO_14)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
24.	Laporan Status Penamatan Projek (PMO_16)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
25.	Surat Penamatan Projek (PMO_17)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
26.	Sijil Serahan Projek (PMO_30)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
27.	Surat Serahan Projek (PMO_31)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
28.	Borang Pengesahan Rekabentuk Pangkalan Data (DDI_04)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
29.	Borang Pengesahan Prototype (DDI_05)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
30.	Borang Observation Report (OR) (DDI_06-01)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
32.	Borang Suggestion List (SL) (DDI_06-02)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
32.	Borang Impact of Change (CR) (DDI_06-03)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
33.	Borang Permohonan Keselamatan (DDI_07)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
34.	Borang Pengesahan Pengujian (DDI_08)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
35.	Borang Permohonan Kelulusan Projek IT (Permohonan Pangkalan Data) (DDI_01)	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	ClickUp	KS DDI	Dua tahun	DDI mohon kpd DDA, PJ
36.	Perakuan untuk Ditandatangani oleh Penjawat Awam berkenaan Akta Rahsia Rasmi 1972	UTM.I.07.01/16.11/1 (kod projek)	Pejabat Am	KS DDI	Dua tahun	
37.	Senarai Induk Dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
38.	Lampiran Rekod Pindaan	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
39.	Senarai Induk Dokumen Dalaman	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
40.	Senarai Induk Dokumen Luaran	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
41.	Senarai Induk Dokumen ISO	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
42.	Senarai Induk Rekod Kualiti	Folder PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD	Tiga tahun	
43.	Jadual Audit Dalaman	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	UTM.J.07.01/ 10.14/163
44.	Semakpasti Audit Dalaman	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
45.	Laporan Ketidakpatuhan Audit Dalaman & Pengendalian Tindakan	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
46.	Laporan Audit Dalaman ISO 9001:2015 UTMDigital dan Laporan OfI Audit Dalaman	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
47.	Minit Mesyuarat Pembukaan & Penutupan Audit Dalaman	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
48.	Audit Susulan	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
49.	Latihan & Lantikan Juruaudit Dalaman	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
50.	Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
51.	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
52.	Penentuukuran alatan ICT	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP/KS DDA	Tiga tahun	
53.	Pengendalian Produk Tidak Memenuhi Keperluan/Borang TP	Fail MSP/ Rekod PKD	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	UTM.J.07.01/ 10.14/163
54.	Dashboard Risiko dan Peluang termasuk penilaian keberkesanannya	Fail Risiko	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
55.	Penilaian Isu-isu luaran dan dalaman dan perubahan ekpektasi stakeholders	Fail Risiko	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
56.	Pengendalian Tidakan Pembetulan	Fail MSP	Bilik Kualiti/PKD	PKD/WP	Tiga tahun	
57.	Penilaian prestasi pembekal – PMO 036 dan Click-UP [E]	Fail Pentadbiran	Pejabat Am	PP	Tiga tahun	
58.	Perancangan Latihan Tahunan (E)	Laman Web UTMDigital	https://digital.utm.my/iso/		S sepanjang Perkhidmatan	
59	Permohonan Latihan Staf (Borang Kursus Anjuran Luar, emel)	UTM.J.07.01/12.12/1/ 6/7	Bilik Fail Induk			
60	Surat Tawaran Latihan	UTM.J.07.01/12.12/1/ 6/7	Bilik Fail Induk			
61	Penilaian Keberkesanan Latihan (Pre-Assessment (E)	Google Form	Google Drive-Latihan Pre-Assessment			
62	Penilaian Keberkesanan Latihan (Post-Assessment (E)	Google Form	Google Drive-Latihan Post-Assessment			
63	Senarai Kursus / Latihan Dihadiri Staf (E)	Google Shared Drive	Google Shared Drive-Senarai Kursus / Latihan Dihadiri Staf			

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
64	Rekod Latihan Staf (BKRP)	BKRP (Individu)	Bilik Fail			
65	Mata CPD (E)	UTMSmile	UTMHR (Individu)			
66	Tuntutan Latihan Staf (E)	UTMFin	Modul Bayaran			
67	Permohonan ID Staf Baru (E): i- UTMID ii- emel rasmi iii- sistem UTMHR dan UTMFin	SISPAA	SISPAA i. utmid.utm.my ii. Google Workspace iii. hrfin.utm.my iv. utmfin.utm.my	DDA	Tiga tahun	
68	Borang permohonan emel group/emel khas (E) i- Akaun Emel khas ii- Group Email	SISPAA	SISPAA Google Workspace	DDA		
69	Permohonan dan kelulusan (E): i- database	Click-Up	Google Workspace	DDA		
71	Permohonan Akaun Webex (Akaun Gunasama PTJ) (E) Permohonan Akaun Webex (Staf Akademik) (E)	SISPAA Google Form UTMCDex	SISPAA utm.webex.com utm.webex.com	DDA		
72	Permohonan VPN Khas (E) Akaun VPN	SISPAA	Console bagi vpn.utm.my	DDS		SOP
73	Permohonan ID sementara /wifi (guest acc) (E) Akaun guest wifi	SISPAA	Console Srun Radius Server	DDA		SOP
74	Data permohonan kemudahan perkhidmatan ICT Bahagian/Unit (E)	SISPAA	https://drive.google.com/drive/folders/1xo3Pi2NCBs1IaFrNGG-7IO-vc8UnZRVb?usp=share_link	DDA		SOP

SENARAI INDUK REKOD KUALITI SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	REKOD KUALITI	RUJUKAN (FAIL/SISTEM)	LOKASI SIMPANAN/ PAUTAN	TANGGUNG JAWAB	TEMPOH SIMPANAN	CATATAN
75	Data permohonan kemudahan perkhidmatan ICT UTMDigital (E)	Folder Data Prestasi SKP	https://drive.google.com/drive/folders/1xo3Pi2NCBs1IaFrN GG-7IO-vc8UnZRVb?usp=share_link	DDA		
76	Rekod inisiatif kelestarian dan perubahan iklim	Folder Lestari	Bilik Pengurus Lestari	Pengurus Lestari		
77	Borang Penilaian Pembelian Terus	Folder UTMDigital Bayaran Pembelian Terus (LO)	Bilik Perolehan	PP	5 tahun	

Permohonan ID Staf Baru (E):

i-UTMID

ii-emel rasmi

iii-sistem UTMHR danUTMFin

SENARAI INDUK RUJUKAN DOKUMEN LUARAN SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

ISO UTMDIGITAL003

BIL	NAMA DOKUMEN	PEMILIK	CATATAN	PAUTAN
1	Personal Data Protection Act (PDPA)	SKMM	Akta	https://www.pdp.gov.my/jpdpv2/akta-709/personal-data-protection-act-2010/
2	MS ISO 9001:2015	SIRIM/Jab Standard msia	Standard	https://www.sirim-qas.com.my/our-services/management-system-certification-related-services/iso-9001-quality-management-system/
3	Garis Panduan Pengurusan Projek MAMPU	MAMPU	Garis Panduan	https://sqa.mampu.gov.my/index.php/ms/garis-panduan/garis-panduan-pengurusan-projek-ict-prisa
4	Garis Panduan Perolehan Kementerian Kewangan (rujuk no 7)	MOF	Pelbagai Garis Panduan dan Pekeliling	https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj1NuL0-r1AhUa9XMBHUdLAYwQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fppp.treasury.gov.my%2Fsub-topik%2Ffail%2F159%2Fmuat-turun&usg=AOvVaw0PoSR0JJt_tftrCfMNsInB
5	Garis Panduan Pengurusan Data Universiti Kementerian Pendidikan Malaysia	KPT	-	https://www.moe.gov.my/en/muat-turun/pekeliling-dan-garis-panduan/ict-1 https://www.moe.gov.my/en/muat-turun/pekeliling-dan-garis-panduan/pengurusan-data
6	Perakuan Penjawat Awam berkenaan Akta Rahsia Rasmi 1972	JPA	-	https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjtdWh0ur1AhUPH7cAHfSgBI8QFnoECBkQAQ&url=https%3A%2F%2Fdocs.jpa.gov.my%2Fdocs%2Fpelbagai%2F2018%2FAPPR012018.pdf&usg=AOvVaw33LGMDh6Oo4KENLLM-xgpq
7	Pekeliling Perbendaharaan	MOF	Pelbagai Pekeliling	https://ppp.treasury.gov.my/
8	Pekeliling Perkhidmatan	JPA	Pelbagai Pekeliling	https://docs.jpa.gov.my/ppsm/ https://www.jpa.gov.my/portal-mypspm-dan-portal-mypspm
9	Akta Rahsia Rasmi 1972	Kem Keselamatan Dlm Negeri	Akta	https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjDkMKK1er1AhXRjdgFHRV7A-0QFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.moha.gov.m

SENARAI INDUK RUJUKAN DOKUMEN LUARAN SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

ISO UTMDIGITAL003

BIL	NAMA DOKUMEN	PEMILIK	CATATAN	PAUTAN
				y%2Fimages%2Fborang%2FGaris_Panduan_Pengelasan_Semula.pdf&usg=AOvVaw3tnGipVfx2-FrtmTUxf_RY
10	Garis Panduan Keselamatan dan SOP	Majlis Keselamatan Negara (MKN)	-	https://www.mkn.gov.my/
11	Garis Panduan Kesihatan dan SOP	Kem. Kesihatan Malaysia	-	https://www.moh.gov.my/
12	Dasar Perubahan Iklim Negara 2.0	Kem. Sumber Asli & Kelestarian Alam	-	https://www.nres.gov.my/
13	SISPAA	Biro Pengaduan Awam	-	https://utm.spab.gov.my
14	Notification on Inclusion of Climate Change to MSS	SIRIM	Surat Notifikasi	

SENARAI INDUK RUJUKAN DOKUMEN DALAMAN SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	NAMA DOKUMEN	TARIKH KELUARAN	PEMEGANG / LOKASI (EDARAN)	DK/TDK	CATATAN
1.	Polisi ICT	2016	Laman web UTMDigital	DK	
2.	Dasar Keselamatan ICT UTM	2016	DDA	DK	
3.	Tatacara Perolehan Peruntukan Universiti	2009	Bendahari	DK	https://bursary.utm.my/pekeliling/
5.	Senarai Masalah Mengikut Kategori	2016	CRM	DK	
6.	Senarai Perkhidmatan VC di Bawah Kendalian CICT	2016	CRM	DK	
7.	Syarat Permohonan Akaun Emel Rasmi	2016	CRM	DK	
8.	Google Apps for Education	2016	CRM	DK	
9.	TOT Email UTM	2016	CRM	DK	
10.	Syarat Permohonan Mailgroup	2016	CRM	DK	
11.	Manual Step Untuk Manage/update Group	2016	CRM	DK	
12.	Syarat Permohonan Perkhidmatan Teknikal ICT Program Universiti	2016	CRM	DK	
13	BYOD	2019	DDA	DK	
14.	Senarai Perisian	2017	My.utm	DK	
15.	Senarai Kemudahan Perisian HPC	2017	My.utm	DK	
16.	Pelan Strategik Pendigitalan UTM 2024 – 2028	2024	DDS	DK	https://digital.utm.my
17.	Garis Panduan dan Skop Jawatankuasa Penilaian Teknikal Perolehan ICT Universiti	2017	DDS	DK	
18.	Pekeliling Kewangan	Pelbagai	PB, UTM	DK	https://bursary.utm.my/pekeliling/

SENARAI INDUK RUJUKAN DOKUMEN DALAMAN SPK ISO 9001 : 2015 UTMDIGITAL

BIL	NAMA DOKUMEN	TARIKH KELUARAN	PEMEGANG / LOKASI (EDARAN)	DK/TDK	CATATAN
19.	Pekeliling Pentadbiran	Pelbagai	PP, UTM	DK	https://registrar.utm.my/circular/pekeliling-pentadbiran/
20.	UTM SUSTAINABILIT YBLUEPRINT2030	2023	Pejabat Kelestarian Kampus (UTMCS)	DK	https://sustainable.utm.my/wp-content/uploads/sites/10/2024/07/11072024-Action-Plan-2024-website.pdf
21.	Tatacara Pengurusan Perolehan Universiti (Pekeliling Bendahari Bil. 6 Tahun 2016)	2016	Jabatan Bendahari	DK	https://bursary.utm.my/pekeliling/

SENARAI BORANG UTMDIGITAL

BORANG-BORANG ISO

ID diberi mengikut kaedah ID borang UTMDigital.

Contoh: Borang Tindakan Pembetulan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital (ISO UTMDigital 008)

No.	Nama	Rujukan
1.	Borang Rekod Pindaan	ISO UTMDIGITAL 001
2.	Senarai Induk Rekod	ISO UTMDIGITAL 002
3.	Senarai Induk Dokumen	ISO UTMDIGITAL 003
4.	Jadual Audit Dalam	ISO UTMDIGITAL 004
5.	Borang Semakpasti Audit Dalaman	ISO UTMDIGITAL 005
6.	Laporan Ketidakpatuhan Audit (NCR)	ISO UTMDIGITAL 006
7.	Laporan Audit Dalaman	ISO UTMDIGITAL 007
8.	Borang Tindakan Pembetulan (TP)	ISO UTMDIGITAL 008

BORANG-BORANG PERKHIDMATAN ICT

No.	Nama	BAHAGIAN
1.	Borang Permohonan Perkhidmatan ICT Program Universiti	DDA
2.	Borang Pinjaman Peralatan ICT	DDA
3.	Borang Permohonan Akaun Emel Rasmi	DDA
4.	Borang permohonan emel group/emel khas (E) i- Akaun Emel khas ii- Group Email	DDA
6.	Borang Permohonan Mailgroup	DDA
7.	Borang Pemantauan Peralatan DC	DDA
8.	Borang Pemantauan VMWare dan Unified Storage (E)	DDA
9.	Borang Pemantauan Peralatan Keselamatan	DDA
10.	Borang Pemantauan UTMWifi (E)	DDA

11.	Borang backup & Restore	DDA
12.	Borang Pengesahan Projek Selesai	DDI
13.	Borang Tuntutan Bayaran	DDI
14.	Borang Permohonan Kelulusan Projek ICT (PMO_02)	DDI
15.	Borang Pengesahan Kajian Awal (DDI_01)	DDI
16.	Borang/Jadual Penilaian Pembangunan Sistem (PMO_19)	DDI
17.	Borang Perlantikan Jawatankuasa Teknikal Projek ICT (PMO_01)	DDI
18.	Borang Pengesahan Rekabentuk Pangkalan Data (DDI_04)	DDI
19.	Borang Pengesahan Prototype (DDI_05)	DDI
20.	Borang Observation Report (OR) (DDI_06-01)	DDI
21.	Borang Suggestion List (SL) (DDI_06-02)	DDI
22.	Borang Impact of Change (CR) (DDI_06-03)	DDI
23.	Borang Permohonan Keselamatan (DDI_07)	DDI
24.	Borang Pengesahan Pengujian (DDI_08)	DDI
25.	Borang Permohonan Kelulusan Projek IT (Permohonan Pangkalan Data) (DDI_01)	DDI
26.	Permohonan Latihan Staf (Borang Kursus Anjuran Luar, emel)	PP
27.	Borang Penilaian Pembekal (PMO 036)	DDS

Senarai Peralatan Pemantauan dan Pengukuran UTMDigital

Bil	Alat/Perisian//Lokasi//	Kriteria Penerimaan	Pengujian oleh/Tarikh	Bacaan	Penyesuaian (Jika ada)	Verifikasi oleh/Tarikh	Validasi oleh/Tarikh	Status	Tarikh pengujian akan datang
1	Fluke (Network) - Unit Network	a. IP address reading	PPTM (Network) 12 Jun 2024	IP - 96.1.117.2 PHB-AG-2960TT-24TT-L	Tiada	Ketua Unit 12 Jun 2024	Ketua Seksyen 12 Jun 2024	OK	Nov-25
2	Fluke (Network) - Unit Network	a. IP address reading	PPTM(Network) 12 Jun 2024	IP - 96.1.112.54 FS-C10-A4-2960TT-24-2	Tiada	Ketua Unit 12 Jun 2024	Ketua Seksyen 12 Jun 2024	OK	Nov-25
3	Speed Test 1	Tahap kelajuan internet	PPTM (Network) 20 Mei 2024	300 Mbps - Dataran Agora	Tiada	Ketua Unit 21 Mei 2024	Ketua Seksyen 22 Mei 2024	OK	Okt 2025
	Speed Test 2		21 Mei 2024	300 Mbps - KP-U4	Tiada	Ketua Unit 21 Mei 2024	Ketua Seksyen 22 Okt 2024	OK	Okt 2025
	Speed Test 3		3-Jun-24	250 Mbps - A.Bahasa	Tiada	Ketua Unit 4 Jun 2024	Ketua Seksyen 4 Jun 2024	OK	Okt 2025
	Speed Test 4		17-Jun-24	240 Mbps - Dewan Bankuet BCSI	Tiada	Ketua Unit 19 Jun 2024	Ketua Seksyen 20 Jun 2024	OK	Okt 2025
	Speed Test 5		9 Julai 2024	120 Mbps - CTLD	Tiada	Ketua Unit 9 Julai 2024	Ketua Seksyen 9 Julai 2024	OK	Okt 2025
	Speed Test 6		16 Julai 2024	76 Mbps - FKM	Tiada	Ketua Unit 17 Julai 2024	Ketua Seksyen 17 Julai 2024	OK	Okt 2025
4	Dyna Trace	Mengukur prestasi sistem dan server serta kepuasan pengguna terhadap sistem berkenaan	Server di Pusat Data (Staf Pusat Data) 26 Okt 2024	Pengukuran prestasi adalah berdasarkan Apdex (Application Performance Index)Rating seperti berikut : Score - Performance level 0.94–1.0 - Excellent 0.85–0.94 - Good 0.7–0.85 - Fair 0.5–0.7 - Poor < 0.5 - Unacceptable	Tiada	Ketua Unit 30 Okt 2024	Ketua Seksyen 30 Okt 2024	OK	Mac 2025
5	Server monitoring (application)	Prestasi server	Server di Pusat Data (Staf Pusat Data) 29 Okt 2024	< 1.4 GHz (2 GHz)	Tiada	Ketua Unit 30 Okt 2024	Ketua Seksyen 30 Okt 2024	OK	Okt 2025
6	Server monitoring (database)	Prestasi server	Server di Pusat Data (Staf Pusat Data) 29 Okt 2024	< 1.4 GHz (2 GHz)	Tiada	Ketua Unit 30 Okt 2024	Ketua Seksyen 30 Okt 2024	OK	Okt 2025
7	Server monitoring (storage)	Prestasi server	Server di Pusat Data (Staf Pusat Data) 29 Okt 2024	< 1.4 GHz (2 GHz)	Tiada	Ketua Unit 30 Okt 2024	Ketua Seksyen 30 Okt 2024	OK	Okt 2025