

VISI CICT

Visi kami untuk UTM menjadi "UTM Digital peneraju penyampaian perkhidmatan berpaksikan akademia"

MISI CICT

Meneraju pembangunan ekosistem digital bersifat entrepreneurial dengan memupuk professional digital berinovasi dan menggalakkan kerjasama dalam perkhidmatan digital

DASAR KUALITI PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI UTM (CICT)

KAMI KOMITED MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN ICT BERIMPAK TINGGI DAN MELAKSANAKAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN BAGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SEJAJAR DENGAN VISI DAN MISI CICT

Dasar kualiti CICT menjadi panduan kepada semua staf untuk melaksanakan sistem penyampaian ICT berimpak tinggi melalui:

- ✓ Profesional digital yang berinovatif dan entrepreneurial
- ✓ Perkhidmatan ICT digital bersepadu dan kolaboratif selari dengan perkembangan teknologi digital
- ✓ Penambahbaikan berterusan dan penciptaan inovasi nilai kepada pelanggan
- ✓ Pengukuhan produktiviti kerja
- ✓ Orientasikan risiko dan peluang yang dapat menjamin kelancaran perkhidmatan, keutuhan keselamatan, kepuasan pelanggan dan khidmat sokongan berkualiti

Dasar Kualiti CICT di atas menjadi rangka kerja untuk membangun, menilai dan menambah baik objektif kualiti CICT iaitu:

1.0 FOKUS PELANGGAN

1.1 KUALITI PERKHIDMATAN

- 1.1.1 Indeks kepuasan pelanggan $\geq 80\%$
- 1.1.2 *Security incidents* 98%
- 1.1.3 *System availability* 98%
- 1.1.4 *Support service* 90%

1.2 KHIDMAT PELANGGAN 100% SLA dipenuhi:

- 1.2.1 Kemudahan ICT ≤ 3 hari bekerja
- 1.2.2 Data universiti ≤ 5 hari bekerja
- 1.2.3 Khidmat sokongan teknikal $\leq 5\%$ gangguan

1.3 PENGURUSAN ADUAN

- 1.3.1 Masa penyelesaian
 1. Aduan berat ≤ 5 hari bekerja
 2. Aduan sederhana ≤ 3 hari bekerja
 3. Aduan mudah ≤ 6 jam bekerja

2.0 PENGURUSAN PROJEK ICT YANG EFEKTIF

- 2.1 Pematuhan spesifikasi teknikal 100%
- 2.2 Penyempurnaan projek mengikut masa 80%
- 2.3 Pemantauan projek mengikut "deliverable" 100%

3.0 PROFESIONAL DIGITAL BERINOVATIF

- 3.1 Staf CICT mengikuti program pembangunan kepakaran digital 80%

4.0 KUALITI OPERASI & PERKHIDMATAN DIGITAL ICT

- 4.1 Komponen Perkhidmatan Digital – peningkatan 20% tahunan
- 4.2 Kemudahan ICT 100% mengikut *piawaian* kemudahan ICT
- 4.3 Prestasi Perkhidmatan ICT:
 - a. *Threshold Server, storage* dan peralatan Pusat Data - 80% tahap penggunaan
 - b. Parameter rangkaian - < 90% penggunaan *Bandwith*
 - c. Back-up dan restore – 100%
 - d. Pelaksanaan *Disaster Recovery* – 100%
 - e. Pengujian keselamatan – 100% diluluskan UTMCERT

5.0 EKOSISTEM DIGITAL ENTREPRENEURIAL

- 5.1 **Penjimatan 75%** mengikut sasaran tahunan
- 5.2 Sasaran nilai penjanaan tahunan $\geq 70\%$

Diluluskan oleh,


Pengarah CICT

Universiti Teknologi Malaysia