

VISI UTMDIGITAL

Pemacu Transformasi Pendigitalan dalam Menginovasi Penyelesaian.

MISI UTMDIGITAL

Merintis Transformasi Digital yang Dipacu Teknologi Terkini dalam Pendidikan Tinggi Bagi Memupuk Ekosistem Digital yang Tangkas dan Membina Profesional Digital yang Inovatif.

DASAR KUALITI JABATAN PERKHIDMATAN DIGITAL (UTMDIGITAL)

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

Dasar kualiti UTMDigital menjadi panduan kepada semua staf untuk melaksanakan sistem penyampaian ICT berimpak tinggi berteraskan nilai ISES UTM dan slogan Menginovasi Penyelesaian 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
- Ekosistem digital dan perkhidmatan universiti berpacuan data

Dasar Kualiti UTMDigital di atas menjadi rangka kerja untuk membangun, menilai dan menambahbaik objektif kualiti UTMDigital iaitu:

1.0 FOKUS PELANGGAN**1.1 KUALITI PERKHIDMATAN**

- 1.1.1** Indeks kepuasan pelanggan $\geq 80\%$
- 1.1.2** *Security incidents denied – High & Severe Attack Protected $\geq 99\%$*
- 1.1.3** *System availability $\geq 98\%$*

1.2 KHIDMAT PELANGGAN:

- 1.2.1** Permohonan Kemudahan ICT – 100% mengikut **SLA Kemudahan Perkhidmatan ICTUTMDigital**
- 1.2.2** Khidmat sokongan teknikal $\leq 5\%$ gangguan

1.3 PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

- 1.3.1** Masa penyelesaian Aduan (Hari/Jam Bekerja)

DDA – CRM – CRM / DDI / DDA (DC) / DDS / URUSETIA	DDA – Data		DDA – UTMWiFi	
≤ 5 Hari	P1	≤ 8 Jam	P1	≤ 4 Jam
	P2	1 - 3 Hari	P2	≤ 10 Jam
	P3	$> 3 - 7$ Hari	P3	≤ 48 Jam

2.0 PENGURUSAN PROJEK ICT UNTUK TRANSFORMASI DIGITAL 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 UTMDigital mengikuti program pembangunan kepakaran digital 80%

4.0 KUALITI OPERASI & PERKHIDMATAN DIGITAL ICT

- 4.1** Prestasi Perkhidmatan ICT:
 - a. *Threshold server, storage* dan peralatan Pusat Data - 80% tahap penggunaan
 - b. Parameter rangkaian - $< 90\%$ penggunaan *Bandwidth*
 - c. *Backup* dan *restore* – 100%
 - d. Pelaksanaan *Disaster Recovery* – 100%
 - e. Keselamatan sistem – 100% memenuhi spesifikasi keselamatan UTMDigital

5.0 KELESTARIAN UTMDIGITAL

- 5.1** Perlaksanaan $\geq 85\%$ inisiatif kelestarian perubahan iklim (*Climate Change*)

Pengarah

Jabatan Perkhidmatan Digital (UTMDigital)
Universiti Teknologi Malaysia