

MINIT MESYUARAT
SEMAKAN PENGURUSAN Bil. 1/2025 SPK ISO 9001:2015 UTMDigital

Tarikh : 20 Januari 2025

Masa : 10:00 Pagi – 1:00 Tengah hari

Tempat : Bilik Mesyuarat Utama, UTMDigital, UTM

A: Senarai kehadiran

1. En. Nik Kamal Izuddin bin Nik Ibrahim – Pengerusi
2. Prof. Madya Mohd Shoki bin Md Ariff – Ketua JuruAudit Dalaman
3. En. Jaffar Sidek bin Haron
4. Puan Siti Mariyam binti Mamat
5. Encik Nahizam bin Mohamed Top
6. Encik Mokhles bin Md Sawal
7. Ts. Hj. Azhari bin Ahmad@Salleh
8. Encik Mohd Farid bin Sarji
9. Encik Aris bin Ariffin
10. Encik Mohd Hamri bin Md Yusuf
11. Puan Hjh. Siti Rashidah binti Hashim
12. Puan Azilawati binti Arba'ai
13. Ts. Hjh. Harliza binti Haris
14. Encik Mohd Rozi bin Katmin
15. Encik Ahmad Riza'ain bin Yusof
16. Puan Murni Hariyanti binti Muslim
17. Encik Helmee bin Yaacob
18. Puan Aslinda binti Mohamed Aris
19. Puan Diniha binti Miskam – Setiausaha

B: Tidak Hadir (Dengan Maaf)

1. Tn. Hj. Abd Aziz bin Yaacob
2. Encik Azmi bin Kamis

C: Ucapan Aluan Pengerusi MSP

Mesyuarat dimulakan dengan bacaan Ummul kitab, Al-Fatihah. Pengerusi mengucapkan terima kasih diatas kehadiran staf UTMDigital dalam MSP ini dan merakamkan penghargaan di atas komitmen berterusan dan penglibatan menyeluruh semua staf dalam melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Taklimat Pengerusi mengenai fokus MSP Bil. 1/2025 melibatkan:

- a. Menilai keberkesanan, kecukupan dan kesesuaian SPK ISO 9001:2015 UTMDigital berdasarkan pelaksanaan dan data prestasi SPK serta analisis trend berikut:
 - ii. Data Januari hingga Disember 2024 untuk pelaporan prestasi tahunan SPK kecuali bagi maklumbalas pelanggan yang menggabungkan sebahagian data 2024 dan data SISPA A Januari 2025. Ini disebabkan oleh pelaksanaan SISPA A menggantikan CRM manual.
 - iii. Analisis trend 3 tahun prestasi SPK 2022 – 2024 berdasarkan berdasarkan tahun, bulanan, klasifikasi projek, kategori pelanggan, komponen perkhidmatan dan sebagainya.
 - iv. Penekanan UTM terhadap AI, *Cloud Computing*, data raya, keselamatan siber serta implikasi kepada risiko dan peluang UTMDigital bagi menjamin SPK kekal relevan selari dengan perubahan teknologi.
 - v. Integrasi Pelan Strategi Pendigitalan UTM 2024-2028, JDN/KPT (Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam 2021 – 2025) di peringkat nasional, *enVision UTM 2025*, Moonshot, UTM Digital Transformation dan Key High-Performance Index (Key HIR) dalam Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, SOP dan lain-lain penyampaian perkhidmatan ICT supaya pelaksanaan SPK sejajar dengan hala tuju strategik negara dan UTM.
 - vi. Penerapan keperluan perubahan iklim dalam SPK ISO 9001:2015 berdasarkan surat notifikasi SIRIM 14 Julai 2024, National Climate Change Policy 2.0 dan UTM Sustainability Blueprint 2030.
 - vii. Laporan audit dalaman 2024 dan tindakan ke atas satu Ofi Audit SIRIM 2024.
 - viii. Skop SPK kekal sama iaitu Perkhidmatan ICT kecuali Permohonan Laman Web dikeluarkan kerana dipindahkan OSCA UTM.
- b. Audit Pensijilan Semula ISO 9001:2015 UTMDigital SIRIM ditetapkan pada 24 dan 25 Februari 2025. Berdasarkan komitmen semua staf, prestasi SPK 2024 dan hasil audit dalaman 2024, UTMDigital menjangkakan boleh mengekalkan pensijilan ISO 9001:2015.

- c. Berdasarkan temuan audit dalam Bil. 1/2024, tiada isu-isu kritikal pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. 1 NCR telah dikeluarkan berkaitan alat pemadam api dan lift serta 6 Ofi yang direkodkan telah diambil tindakan sewajarnya yang menyumbang kepada kelancaran pelaksanaan SPK dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan ICT.
- d. Analisis mengenai konteks organisasi pada Disember 2024/Januari 2025 menunjukkan UTMDigital telah mengambil kira isu-isu luaran menggunakan PESTLE, Climate Change, PSP, isu-isu dalaman UTM dan UTMDigital serta perubahan jangkaan semua pihak berkepentingan. Ini membuktikan SPK terus relevan dengan konteks UTMDigital, mencukupi dan sejajar dengan hala tuju Universiti.
- e. Risiko dan peluang 2024 telah dinilai dan penarafan semula telah dibuat. Identifikasi risiko dan peluang baru telah dibuat berdasarkan analisis PESTLE (termasuk Climate Change) dan isu-isu dalaman seperti dinyatakan dalam Identifikasi Risiko dan Peluang 2025.

D: **Agenda MSP**

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
1.	Tindakan Susulan daripada MSP yang lepas.	Mesyuarat mengambil maklum mengenai laporan ini dan meminta tindakan yang masih dilaksanakan/berterusan dipantau sehingga selesai.	Staf berkaitan
	Pengerusi memaklumkan bahawa semua tindakan dan perkara berbangkit daripada MSP Bil. 1/2024 telah diambil tindakan/selesai.		
2.	Perubahan isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital		
	Isu-isu luaran (PESTLE dan Climate Change) dan isu dalaman UTM dan UTMDigital mengikut Sub-Seksyen 4.1 dan semua pihak berkepentingan (4.2) 2024/2025 telah dinilai dan didokumentasikan dalam <i>worksheet</i> ‘Identifikasi Risiko dan Peluang’ 2025. JKIR telah membincangkan isu-isu ini, dan kesannya kepada SPK. Berdasarkan perbincangan ini, JKIR telah menentukan: a. 11 risiko baru b. 4 peluang baru	Mesyuarat menilai isu-isu luaran dan dalaman dan perubahan jangkaan pihak berkepentingan termasuk <i>Climate Change</i> berdasarkan <i>worksheet</i> ‘Identifikasi Risiko dan Peluang 2025’ dan laporan yang	JKIR Disember 2025

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]																								
	c. 3 risiko dan 1 peluang baru berkaitan dengan <i>Climate Change</i> d. 15 tindakan bagi menjamin SPK kekal relevan dengan perubahan isu-isu luaran/dalaman dan pihak berkepentingan sebagaimana dalam <i>worksheet</i> ‘Identifikasi Risiko dan Peluang’ 2025.	dibentangkan JKIR dan bersetuju dengan cadangan 14 risiko baru dan 5 peluang baru serta tindakan-tindakan yang perlu diambil. Berdasarkan usaha ini, mesyuarat merumuskan penyampaian perkhidmatan ICT kekal relevan dengan perubahan yang berlaku, selari dengan prinsip fokus pelanggan/ <i>stakeholders</i> dan orientasi risiko dan peluang yang ditekankan dalam MS ISO 9001:2015.																									
3.	Maklumat prestasi dan keberkesanan SPK termasuk trend pencapaian a. Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan i. Indeks Kepuasan Pelanggan ≥80% <table><tr><th colspan="8">2024</th></tr><tr><th>Perkhidmatan</th><th>Tempoh Masa tindakan</th><th>Layanan kepada pelanggan</th><th>Kesungguhan membantu</th><th>Memahami kehendak pelanggan</th><th>Memberikan maklumat yang tepat</th><th>Persekitaran Kondusif</th><th>CSI - Perkhidmatan</th></tr><tr><td>Perkhidmatan Pelanggan</td><td>91.48</td><td>92.22</td><td>92.04</td><td>91.67</td><td>92.41</td><td>85.21</td><td>90.84</td></tr></table>			2024								Perkhidmatan	Tempoh Masa tindakan	Layanan kepada pelanggan	Kesungguhan membantu	Memahami kehendak pelanggan	Memberikan maklumat yang tepat	Persekitaran Kondusif	CSI - Perkhidmatan	Perkhidmatan Pelanggan	91.48	92.22	92.04	91.67	92.41	85.21	90.84
2024																											
Perkhidmatan	Tempoh Masa tindakan	Layanan kepada pelanggan	Kesungguhan membantu	Memahami kehendak pelanggan	Memberikan maklumat yang tepat	Persekitaran Kondusif	CSI - Perkhidmatan																				
Perkhidmatan Pelanggan	91.48	92.22	92.04	91.67	92.41	85.21	90.84																				

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]					Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)		Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]	
		Pembangunan Projek ICT	90.79	92.11	92.11	92.11	93.42	91.67	92.03
		Sokongan ICT (majlis)	95.83	95.83	95.83	93.06	94.44	93.06	94.68
		Sistem & Aplikasi	76.11	81.11	80.00	78.89	80.56	75.64	78.72
		UTMWifi	74.26	78.06	78.33	78.06	78.43	78.67	77.63
		Sidang video	92.86	92.86	92.86	92.86	92.86	86.54	91.80
		Perkhidmatan Web	86.25	92.50	91.25	90.00	90.00	90.63	90.10
		Rangkaian wayar	88.64	88.64	89.77	90.91	90.91	90.38	89.87
		CSI Domain Soalan	87.03	89.17	89.02	88.44	89.13	86.47	88.21
		CSI UTMDigital	88.21%						
	Timbalan Pengarah Strategi Digital membentangkan analisis dan penilaian data CSI 2024 iaitu: a. Skor keseluruhan CSI UTMDigital ialah 88.21%. Ini menunjukkan perkhidmatan ICT mencapai tahap kepuasan pelanggan melebihi 80%. b. Skor CSI mengikut Perkhidmatan – 5 perkhidmatan melepasi 80% di mana 4 perkhidmatan melepasi 90%. Ini dapat disimpulkan pelanggan sangat berpuas hati dengan perkhidmatan ICT yang ditawarkan. c. Dua perkhidmatan iaitu UTMWifi 77.63% dan Sistem & Aplikasi 78.72% yang dinilai sebagai pelanggan masih berpuas hati dengan perkhidmatan ini berdasarkan : i. Skor 77.63% dan 78.72% sangat menghampiri standard 80% ii. Maklumbalas dalam ruangan Open ended yang rendah bagi kedua-dua perkhidmatan.						Mesyuarat menilai CSI 2024 dan merumuskan: a. Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan ICT dengan skor 88.21% b. CSI 6/8 perkhidmatan melepasi 80% dinilai dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan lingkungan skor 89.87% - 94.68% (5 perkhidmatan melepasi 90%).		April 2024 Timbalan Pengarah Strategi Digital [Bajet Pembangunan UTMDigital]

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
	d. Skor CSI mengikut soalan menunjukkan Tempoh Masa tindakan (87.03%), Layanan kepada pelanggan (88.17%), Kesungguhan membantu (89.02%), Memahami kehendak pelanggan (88.44%), Memberikan maklumat yang tepat 89.13%) dan Persekitaran kondusif (86.47%). Ini membuktikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan ICT yang ditawarkan. e. Bagi Perkhidmatan UTMWifi, skor CSI perkhidmatan dan semua soalan di bawah 80% tetapi menghampiri standard dengan lingkungan 74% - 78% (tahun sebelumnya 71% – 78%). Oleh itu, ia dinilai tidak menjejaskan keseluruhan perkhidmatan UTMWifi dan terdapat peningkatan julat skor CSI. TP telah diambil dan akan dibandingkan dengan data 2025. Analisis trend 2022 - 2024 menunjukkan: a. CSI UTMDigital 88.21% (2024), 89.71% (2023) berbanding 81.69% (2022) di mana ketiga-tiganya melepasi standard. b. 6/8 perkhidmatan melepasi 80% dan dinilai sangat baik. c. Perkhidmatan Sistem & Aplikasi 78.72% akan dibandingkan dengan data 2025 kerana ia baru dimasukkan pada 2024. d. Perkhidmatan UTMWifi di bawah 80% untuk ketiga-tiga tahun. Borang TP telah dikeluarkan dan TP telah diambil untuk 2024 iaitu <i>Additional internet coverage expansion for academic & administration building (Phase 3)</i> dan 2025 iaitu projek RMK12 RP5 pertukaran peralatan Wifi. e. Dari segi CSI mengikut soalan, semua perkhidmatan melepasi 80% kecuali UTMWifi. TP bagi UTMWifi telah diambil dan dijangka skor CSI mengikut soalan akan meningkat pada 2025.	c. Bagi UTMWifi dinilai dapat memenuhi keperluan pelanggan berdasarkan skor 77.67% (keseluruhan) dan 5 soalan melebihi 78%. Analisis Punca dan TP telah diambil dan dijangka dapat meningkat CSI UTMWifi. d. CSI Sistem & Aplikasi Analisis 78.72% berbanding standard 80% dinilai masih memenuhi kepuasan pelanggan kerana 100% sistem aplikasi yang dibangunkan menepati spesifikasi teknikal dan masa. e. Trend 2022 – 2024 juga menunjukkan UTMDigital dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara konsisten iaitu a. Keseluruhan melepasi 80% untuk 3 tahun berturut-turut. b. 6 perkhidmatan melepasi 80% untuk 3 tahun berturut-turut. c. CSI soalan juga melepasi 80% kecuali UTMWifi.	

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]									
		d. UTMWifi dinilai menghampiri standard dan dengan TP yang diambil dijangka akan meningkatkan CSI 2025 Secara keseluruhannya, mesyuarat merumuskan UTMDigital menawarkan tahap perkhidmatan ICT berprestasi tinggi yang dapat memenuhi tahap kepuasan pelanggan.										
	i. Maklum balas pihak berkepentingan yang relevan <table><tr><th>Pihak berkepentingan</th><th>Maklum balas</th><th>Tindakan</th></tr><tr><td>NRES / SIRIM / OSHE</td><td>Mempertimbangkan perubahan iklim dalam SPK</td><td>SPK telah dikemaskini memasukkan isu-isu perubahan iklim, Dasar Perubahan Iklim Negara, Sustainability Blueprint UTM</td></tr><tr><td>Pelajar</td><td> - Penghargaan perkhidmatan Wifi dan layanan yang baik dan pantas - Sambungan Wifi / kapasiti di Fakulti Kejuruteraan Mekanikal, Fakulti Komputeran, Kolej Dato On, Fakulti Sains. - Penambahbaikan UTMSmart </td><td> - Makluman - Perluasan liputan Wifi UTM di bangunan akademik dan pentadbiran utama. - Akan ditambahbaik untuk UTMSmart 2025 </td></tr></table>			Pihak berkepentingan	Maklum balas	Tindakan	NRES / SIRIM / OSHE	Mempertimbangkan perubahan iklim dalam SPK	SPK telah dikemaskini memasukkan isu-isu perubahan iklim, Dasar Perubahan Iklim Negara, Sustainability Blueprint UTM	Pelajar	- Penghargaan perkhidmatan Wifi dan layanan yang baik dan pantas - Sambungan Wifi / kapasiti di Fakulti Kejuruteraan Mekanikal, Fakulti Komputeran, Kolej Dato On, Fakulti Sains. - Penambahbaikan UTMSmart	- Makluman - Perluasan liputan Wifi UTM di bangunan akademik dan pentadbiran utama. - Akan ditambahbaik untuk UTMSmart 2025
Pihak berkepentingan	Maklum balas	Tindakan										
NRES / SIRIM / OSHE	Mempertimbangkan perubahan iklim dalam SPK	SPK telah dikemaskini memasukkan isu-isu perubahan iklim, Dasar Perubahan Iklim Negara, Sustainability Blueprint UTM										
Pelajar	- Penghargaan perkhidmatan Wifi dan layanan yang baik dan pantas - Sambungan Wifi / kapasiti di Fakulti Kejuruteraan Mekanikal, Fakulti Komputeran, Kolej Dato On, Fakulti Sains. - Penambahbaikan UTMSmart	- Makluman - Perluasan liputan Wifi UTM di bangunan akademik dan pentadbiran utama. - Akan ditambahbaik untuk UTMSmart 2025										

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]		Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
	Fakulti AI	Keperluan sistem/infra berkaitan AI	Menubuhkan <i>task force</i> dan kerjasama dengan agensi luar (Google, Kaspersky Anti-Virus, Oracle dan Cisco).	
	HEPA/Kerajaan	Profiling Pelajar B40 bagi tujuan penyaluran bantuan dan lain-lain	Membangunkan sistem Student Profiling: Students Income Classification (B40)	
	Staf Akademik	- AI di dalam e-Learning, service learning - Penghargaan terhadap perkhidmatan UTMDigital - Pemilihan waktu data migration perlu elakkan masa pengajaran.	- Memperkenalkan AI dalam e-Learning yang menambah pengalaman pembelajaran pelajar menggunakan AI. - Makluman - Migrasi data dan penyelenggaraan di luar waktu pejabat, musim peperiksaan dan waktu puncak.	
	Warga Kampus	Menerapkan digital lifestyle dalam pengurusan dan operasi kerja yang berintegrasi	Pemantapan features UTMSmart – Human Resource, UTM Libarry, Financial, Academic dan UTM Health	
	KPT / Biro Pengaduan Awam	Menggunakan SISPAA dalam pengurusan maklum blas pelanggan.	Telah menggunakan SISPAA mulai Februari 2025, ujian penggunaan November - Disember 2024.	
	Pengurusan UTM (Majlis Bersama NC)	- Segmen cabaran iaitu teknologi AI, nilai kemanusiaan dan kewibawaan insan. - Pelan Tindakan 2024: <i>enVission Moon Shot transformative journey (Transformative digital)</i>	- Pendigitalan semua sistem utama aplikasi universiti dan perkhidmatan secara berperingkat - Perlaksanaan inisiatif PSP UTM 2024-2028	
	Amanat Pendaftar	Transformasi digital dalam penyampaian perkhidmatan Universiti.	Pelancaran PSP dan perlaksanaan strategik program dan inisiatif pendigitalan kampus secara komprehensif dan bersepadu.	

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]		Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
	Bendahari	Menaiktaraf sistem kewangan bersepadu yang baru termasuk melaksanakan kaedah pembayaran tanpa tunai (<i>Cashless</i>) sepenuhnya.	Dimasukkan dalam Projek Pembangunan Aplikasi 2025-2026.	
	WP membentangkan maklum balas signifikan dari pihak berkepentingan dan tindakan yang diambil seperti dalam Jadual di atas. Maklumbalas dalam bentuk aduan dan permohonan diuruskan mengikut SOP UTMDigital/DDA/01 dan SOP UTMDigital/DDA/12.		Mesyuarat mengambil maklum laporan ini dan tindakan-tindakan pembaikan yang diambil. Usaha ini menjadikan SPK kekal relevan dan dapat memenuhi keperluan pelanggan secara berterusan.	Staf berkaitan Berterusan
	a. Tahap pencapaian objektif kualiti/Indeks Prestasi SPK ISO 9001:2015 UTMDigital			
	OQ 1.1.1: Indeks Kepuasan Pelanggan ≥80% Pencapaian objektif ini dilaporkan di Para 3 (a)		-	-
	OQ 1.1.2: <i>Security incidents denied – High & Severe Attack Protected ≥ 99%</i> Ketua Seksyen DDS melaporkan pencapaian S/D seperti berikut: 1. Terdapat total 16 483 880 High & Severe Attack. Daripada jumlah ini, 16 482 443 berjaya di sekat. Oleh itu, pencapaian OQ ini ialah 99.99% yang dinilai sebagai sistem keselamatan <i>firewall</i> berjaya menghalang sebarang ancaman. 2. Manakala 1437 kes berkemungkinan sebagai false alarm atau valid traffic. Analisis DDS mengesahkan tiada impak kepada sistem operasi universiti. Tiada sebarang insiden keselamatan yang major berlaku terhadap rangkaian dan kebanyakan serangan komputer		Berdasarkan laporan Ketua Seksyen 1 - 3 mesyuarat menilai dan memutuskan a. tahap keselamatan adalah sangat tinggi iaitu 99.99% yang menunjukkan tiada isu keselamatan yang kritikal dan boleh menjejaskan operasi dan	Ketua Seksyen DDS 2025

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
	seperti Malicious Attack, DDOS dan yang lain-lain berjaya dihalang menggunakan perkakasan keselamatan seperti <i>Web Application Firewall</i> (WAF) dan <i>Intrusion Prevention System</i> (IPS). 3. Bagi meningkatkan lagi tahap keselamatan <i>firewall</i> dan kemungkinan ancaman melepasi <i>firewall</i>, tindakan berikut akan diambil. 3.1. Bagi aplikasi dan sistem pengoperasian yang terdedah dengan serangan vulnerable, Unit Keselamatan ICT mengambil langkah dengan membuat isolasi terhadap aplikasi dan sistem pengoperasi yang berkenaan dan seterusnya melaksanakan penambahbaikan seperti menaiktaraf patch yang terkini dan juga menginstall Endpoint Secure bertujuan pemantauan, mengawal dan meminimumkan serangan. 3.2. Meneruskan kerja-kerja instalasi 203 endpoint security (EDR) pada server-server yang masih belum diinstall. 3.3. Menambah pemantauan ke atas 73 server licenses yang masih belum dipantau oleh CyberGuardian. 3.4. Berdasarkan "Bersenjatakan teknologi terkini, penjenayah siber kini menggunakan alatan AI (kecerdasan buatan) untuk menggodam kata laluan, membocorkan maklumat dan menipu pengguna, mengakibatkan pelanggaran data dan kerugian kewangan," - Sistem keselamatan rangkaian telah dinaiktaraf menggunakan teknologi Network Detection and Response (NDR) yang merangkumi komponen <i>Cyber Command</i>, <i>Cyber Guardian</i>, <i>Web Application Firewall</i> dan <i>Endpoint Secure</i>. Berdasarkan analisis di atas, keselamatan ICT UTM dan pengguna dinilai terjamin dan tiada kemungkinan <i>firewall</i> gagal menghalang serangan ke atas peralatan ICT. Analisis trend menunjukkan skor <i>SI</i> kekal melepasi 98% untuk 2019 – 2024. Oleh itu, Ketua Seksyen DDS merumuskan kawalan keselamatan ICT adalah terjamin dan mampu mengawal pencerobohan.	penyampaian perkhidmatan ICT. b. Sistem <i>firewall</i> sedia ada dinilai berkeupayaan menghalang pencerobohan menunjukkan keselamatan ICT adalah terkawal. Oleh itu pengguna akan terus mendapat perkhidmatan ICT tanpa isu-isu keselamatan dan menjamin sistem, data, infra, perisian dan sebagainya yang sentiasa selamat digunakan. c. Langkah-langkah proaktif yang dilaporkan di para 3 boleh menghalang ancaman keselamatan mengambilkira perkembangan AI dan teknologi ICT.	

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]																																										
	OQ 1.1.3: System Availability – 98% Berdasarkan analisis <i>system availabilty</i>, Ketua Seksyen DDA melaporkan: a. Kebolehcapaian perkhidmatan ICT 2024 ialah 98% iaitu menyamai standard 98%. Pencapaian ini disebabkan ketersediaan <i>Disaster Recovery</i> di UTM Kuala Lumpur yang akan meneruskan <i>up time system</i> apabila berlaku sebarang gangguan. b. Trend pencapaian 2019 -2024 menunjukkan tahap kebolehcapaian ini adalah $\geq 98\%$ dan dinilai sangat tinggi. c. Tiada isu-isu kritikal yang dijangka boleh menjejaskan kebolehcapaian perkhidmatan ICT 2024 yang akan menjamin system availability yang tinggi kepada semua pengguna. <table><tr><td>System</td><td>2019</td><td>2020</td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td></tr><tr><td>Availability</td><td>99.56%</td><td>99.12%</td><td>98%</td><td>100%</td><td>99%</td><td>98%</td></tr></table>	System	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Availability	99.56%	99.12%	98%	100%	99%	98%	Mesyuarat menilai data prestasi <i>system availability</i> dan merumuskan: a. Bagi 2024, ketersediaan sistem adalah ditahap sangat tinggi, iaitu $\geq 98\%$. b. Data 2019 – 2024 juga menunjukkan semua perkhidmatan ICT termasuk sistem aplikasi, rangkaian, emel dan capaian data dapat diakses berterusan (98% dan ke atas) yang menjamin ketersediaan perkhidmatan yang terbaik daripada UTMDigital.	Ketua Seksyen DDA Berterusan [Bajet mengurus UTMDigital]																												
System	2019	2020	2021	2022	2023	2024																																							
Availability	99.56%	99.12%	98%	100%	99%	98%																																							
	OQ 1.2.1: Permohonan Kemudahan ICT – 100% mengikut SLA Kemudahan Perkhidmatan ICT UTMDigital																																												
	<table><tr><td>Bil</td><td>Kemudahan ICT</td><td>SLA</td><td>Bilangan Permohonan</td><td>$\leq$ SLA</td><td>$\geq$ SLA</td><td>% Pencapaian</td></tr><tr><td>1</td><td>Permohonan ID Staf Baru</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>i - UTMID</td><td rowspan="3">≤ 3 hari</td><td rowspan="3">163</td><td rowspan="3">133</td><td rowspan="3">30</td><td rowspan="3">100</td></tr><tr><td></td><td>ii – Emel rasmi</td></tr><tr><td></td><td>iii – sistem UTMHR dan UTMFin</td></tr><tr><td>2</td><td>Permohonan Emel Kumpulan/Emel Khas</td><td>≤ 3 hari</td><td>194</td><td>179</td><td>16</td><td>100</td></tr><tr><td>3</td><td>Permohonan:</td><td>L1 ≤ 8 Jam</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						Bil	Kemudahan ICT	SLA	Bilangan Permohonan	$\leq$ SLA	$\geq$ SLA	% Pencapaian	1	Permohonan ID Staf Baru							i - UTMID	≤ 3 hari	163	133	30	100		ii – Emel rasmi		iii – sistem UTMHR dan UTMFin	2	Permohonan Emel Kumpulan/Emel Khas	≤ 3 hari	194	179	16	100	3	Permohonan:	L1 ≤ 8 Jam				
Bil	Kemudahan ICT	SLA	Bilangan Permohonan	$\leq$ SLA	$\geq$ SLA	% Pencapaian																																							
1	Permohonan ID Staf Baru																																												
	i - UTMID	≤ 3 hari	163	133	30	100																																							
	ii – Emel rasmi																																												
	iii – sistem UTMHR dan UTMFin																																												
2	Permohonan Emel Kumpulan/Emel Khas	≤ 3 hari	194	179	16	100																																							
3	Permohonan:	L1 ≤ 8 Jam																																											

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]				Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)			Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
		i. Database	L2 1 - 3 Hari	986	986	0	100	
		ii. Business Intelligence	L3 > 3 - 7 Hari	7	7	0	100	
4		Permohonan VPN Khas	≤ 5 hari	34	34	0	100	
5		Permohonan laman web	≤ 10 hari	5	5	0	100	
6		Permohonan ID Sementara Wifi (guest acc)	≤ 5 hari	215	215	0	100	
7		Permohonan	≤ 5 hari					
		i. Akaun Webex (Akaun Gunasama PTJ)		4	4	0	100	
		ii. Akaun Webex (Staf Akademik)		97	86	11	88.7	
8		Permohonan pelepasan IP/port/ services dari firewall	≤ 5 hari	12	12	0	100	
9		Permohonan server / Permohonan storan (NFS/Samba)	≤ 5 hari	73	73	0	100	
		Permohonan DNS	≤ 5 hari	70	70	0	100	
10		Permohonan QR Code VOIP	≤ 5 hari	54	50	4	92.6	
11		Permohonan VC	≤ 5 hari	111	111	0	100	
12		Permohonan Perkhidmatan Teknikal ICT	≤ 5 hari	65	65	0	100	
	Analisis dan penilaian prestasi kemudahan ICT dibentangkan oleh KS DDA seperti berikut: a. 10/12 kategori permohonan ICT merekodkan pencapaian 100% mengikut SLA. Ini menunjukkan pelanggan menerima kemudahan ICT dalam masa yang ditetapkan dan menjamin kelancaran operasi mereka. b. Permohonan akaun Webex (staf akademik) ialah 88.7% iaitu 11 daripada 97 permohonan di luar SLA ≤ 5 hari. Pencapaian ini dinilai tidak menjejaskan operasi pelanggan kerana semua akaun Webex telah sedia dan boleh digunakan. bagi mengelakkan ketakakuran atau prosesan melebihi 5 hari berulang, TP telah dibuat dan penilaian keberkesanannya dibuat Mac 2025 kerana melibatkan penggunaan SISPAА mulai 1 Mac 2025. c. Permohonan QR VOIP ialah 92.6%. 4 diselesaikan diluar SLA dan dinilai tidak menjejaskan operasi pelanggan kerana dapat dipantau apabila permohonan dibuat melalui SISPAА. TP tidak dibuat kerana diselesaikan melalui penggunaan SISPAА. d. Trend pencapaian 100% mengikut SLA dicapai bagi perkhidmatan VC dan Perkhidmatan Teknikal ICT.				Mesyuarat menilai prestasi kemudahan ICT dan merumuskan a. 10/12 kategori permohonan 100% mengikut SLA yang dapat menjamin pelanggan mendapat kemudahan ICT untuk operasi mereka. b. Pencapaian 88.87% akaun Webex masih tinggi dan TP yang diambil dijangka boleh mencapai SLA ditetapkan. TP dilapor dalam JKIR. c. Pencapaian 92.6% dinilai masih tinggi dan isu 4 diluar SLA dapat			Disember 2025 [Bajet UTMDigital DDA] JKIR / TP 30 Mac 2025

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]																																																																																		
		di atasi melalui penggunaan SISPAA. Mesyuarat memutuskan analisis trend dibuat mulai 2026 bagi kesemua permohonan kemudahan ICT menggunakan data SISPAA																																																																																			
	OQ 1.2.2: Khidmat sokongan teknikal ≤ 5% gangguan																																																																																				
	<table><tr><th rowspan="2">Tahun</th><th rowspan="2">Jenis kemudahan</th><th rowspan="2">Jumlah permohonan</th><th rowspan="2">Tiada gangguan</th><th colspan="4">Gangguan (semasa upacara berjalan)</th></tr><tr><th>VC Terputus</th><th>Network Down</th><th>System down</th><th>Alatan x berfungsi</th></tr><tr><td rowspan="3">2022</td><td>Video Conferencing</td><td>144</td><td>144</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)</td><td>36</td><td>36</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>JUMLAH</td><td>180</td><td>180</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="3">2023</td><td>Video Conferencing</td><td>161</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)</td><td>36</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>JUMLAH</td><td>197</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="3">2024</td><td>Video Conferencing</td><td>111</td><td>111</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)</td><td>65</td><td>65</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>JUMLAH</td><td>176</td><td>176</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>							Tahun	Jenis kemudahan	Jumlah permohonan	Tiada gangguan	Gangguan (semasa upacara berjalan)				VC Terputus	Network Down	System down	Alatan x berfungsi	2022	Video Conferencing	144	144	0	0	0	0	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	36	36	0	0	0	0	JUMLAH	180	180	0	0	0	0	2023	Video Conferencing	161	0	0	0	0	0	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	36	0	0	0	0	0	JUMLAH	197	0	0	0	0	0	2024	Video Conferencing	111	111	0	0	0	0	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	65	65	0	0	0	0	JUMLAH	176	176	0	0	0	0
Tahun	Jenis kemudahan	Jumlah permohonan	Tiada gangguan	Gangguan (semasa upacara berjalan)																																																																																	
				VC Terputus	Network Down	System down	Alatan x berfungsi																																																																														
2022	Video Conferencing	144	144	0	0	0	0																																																																														
	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	36	36	0	0	0	0																																																																														
	JUMLAH	180	180	0	0	0	0																																																																														
2023	Video Conferencing	161	0	0	0	0	0																																																																														
	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	36	0	0	0	0	0																																																																														
	JUMLAH	197	0	0	0	0	0																																																																														
2024	Video Conferencing	111	111	0	0	0	0																																																																														
	Perkhidmatan Teknikal ICT (Program Univ)	65	65	0	0	0	0																																																																														
	JUMLAH	176	176	0	0	0	0																																																																														
	Analisis pencapaian OQ ini ialah: a. 111 majlis melibatkan video conferencing dan 65 perkhidmatan teknikal ICT. Semua upacara Universiti telah dapat dilaksanakan tiada gangguan, tiada VC terputus, network down, system	Mesyuarat menilai analisis pencapaian OQ ini dan memutuskan kedua-dua perkhidmatan adalah	Ketua Seksyen DDA berterusan																																																																																		

BIL	Agenda & Analisis (Termasuk Trend) & Penilaian SPK di peringkat pemilik proses/Bahagian [LAPORAN/LAMPIRAN]	Analisis/ Penilaian Data SPK di peringkat MSP & Perbincangan/Keputusan (Termasuk perubahan & peningkatan SPK)	Sasaran/ Tanggung jawab [SUMBER]
	down & alatan tidak berfungsi. Ini menunjukkan perkhidmatan sokongan ICT telah membantu operasi pelanggan. b. Trend yang sama iaitu perkhidmatan sokongan ICT tanpa gangguan juga direkodkan bagi tahun 2022, 2023 dan 2024.	berkesan dan menyokong upacara pelanggan / universiti.	
	OQ 1.3.1: Masa penyelesaian Aduan (Hari/Jam Bekerja) DDA – CRM ≤ 5 Hari		

OQ 1.3.1 : Masa penyelesaian Aduan (Hari/Jam Bekerja)

DDA – CRM / DDI / DDA (DC) / DDS / URUSETIA				DDA – Wifi					DDA – Data					DDS – LAMAN WEB				
Bil. Aduan	≤ 5 Hari	> 5 Hari	%	Aduan	Bil.	SLA ≤	SLA >	%	Aduan	Bil.	SLA ≤	SLA >	%	ADUAN	BIL	SLA ≤	SLA >	%
4600	4600	0	100	P1 ≤ 4JAM	0	0	0	0	P1 ≤ 8 JAM	298	298	0	100	P1 ≤ 4JAM	59	52	7	88.1
				P2 ≤10 JAM	0	0	0	0	P2 ≤ 3 HARI	496	496	0	100	P2 ≤10 JAM	0	0	0	100
				P3 ≤ 48 JAM	2504	2504	0	100	P3 ≤ 7 HARI	199	199	0	100	P3 ≤ 48 JAM	0	0	0	0
				JUMLAH	2504	2504	0	100	JUMLAH	993	993	0	100	JUMLAH	59	52	0	88.1

Ketua Seksyen DDA membentangkan laporan aduan ICT 2024 iaitu:

- 4600 aduan (DDA - CRM) telah diterima dan kesemuanya diselesaikan dalam masa 5 hari.
- DDA – Wifi melibatkan 0 (P1 ≤ 4JAM), 0(P2 ≤10 JAM), dan 2504/2504 (P3 ≤ 48 JAM). Pencapaian adalah 100%. Oleh itu, penyelesaian aduan DDA -Wifi dinilai berkesan.
- DDA – Data melibatkan 298/298 (P1 ≤ 8 JAM), 496/496 (P2 ≤ 3 HARI) dan 199/199 (P3 ≤ 7 HARI). Oleh itu kesemua 993 aduan telah Berjaya diselesaikan mengikut SLA.

Mesyuarat menilai laporan ini dan memutuskan:

- Pengendalian aduan disemua bahagian dapat menyelesaikan

Ketua Seksyen DDA
Jan 2026
[Bajet UTMDigital]

	d. DDS – Laman Web melibatkan 52/59 ($P1 \leq 4$ JAM) dan tiada aduan P2 dan P3. Oleh itu pencapaian pengendalian aduan laman web 88.8%. 7 aduan P1 telah diselesaikan diluar SLA dan dinilai tidak menjejaskan operasi pelanggan kerana pelanggan lewat memberi maklum balas yang diminta. TP tidak diperlukan kerana bersifat ad-hoc dan bergantung kepada respon pelanggan. e. Keseluruhan pengendalian aduan UTMDigital dinilai sebagai sangat baik berdasarkan: - DigitalCare/DDA (DC)/DDS/URUSETIA dan DDS-Wifi (Biztrack) di tahap 100%. - DDS – Laman Web 7 aduan diluar SLA di luar SLA dinilai tidak menjejaskan operasi pelanggan. TP tidak dibuat kerana urusan aduan laman web dipindahkan ke OSCA. f. Analisis aduan Digitalcare mengikut trend akan dibuat mulai Januari 2025 kerana SISPAAP dapat mengeluarkan data maklumbalas pelanggan (aduan/permohonan / pertanyaan/ penghargaan/Cadangan) secara terperinci seperti mengikut pelanggan, SLA, jenis aduan dan sebagainya. g. Analisis trend aduan DDA – Data dan DDA – Wifi telah dibentang dan tiada isu kritikal yang menjejaskan penyampaian ini kerana aduan bersifat aktiviti rutin dan operasi.	permasalahan pelanggan. - Pengendalian aduan diluar SLA bagi laman web tidak dibuat kerana laman web telah dipindahkan ke OSCA. - Keseluruhan pengendalian aduan UTMDigital juga dinilai berkesan kerana berjaya menyelesaikan permasalahan pelanggan. Mesyuarat menetapkan analisis trend aduan hendaklah dibuat mulai 2025 kerana data dapat disediakan melalui SISPAAP dan BizTrack.	
	PENGURUSAN PROJEK ICT UNTUK TRANSFORMASI DIGITAL YANG EFEKTIF OQ 2.1: Pematuhan spesifikasi teknikal (Projek ICT) – 100% Timbalan Pengarah Bahagian Strategi Digital (DDS) membentangkan Statistik Projek Siap pada tahun 2024 yang merangkumi Projek Infrastruktur ICT, Infostruktur ICT dan Strategik ICT di mana ianya berpandukan Teras Strategik 4 iaitu Transformasi Pengalaman Hidup Menerusi Pemerkasaan Ilmu Pengetahuan dan Kepercayaan serta Keutamaan Strategik 7, iaitu Memupuk Budaya Kerja Berasaskan Data yang Berkebolehppercayaan Tinggi terhadap Teknologi dalam Pelan Strategi enVision UTM 2025.	Berdasarkan laporan pengurusan projek ICT yang dibentangkan, mesyuarat merumuskan: 27 projek ICT yang siap 2024 mematuhi sepenuhnya spesifikasi teknikal dan masa. - Pematuhan spesifikasi teknikal dan masa bagi 27	TP DDS [Bajet Pembangunan] Berterusan

Analisis pencapaian projek 2024 dan trend 2023 – 2024 menunjukkan:

- a. Jumlah keseluruhan projek yang terlibat 2024 adalah 39 iaitu 29 projek pembangunan infostruktur (sistem/aplikasi), 8 projek pembangunan infrastruktur ICT dan 2 projek pembangunan strategik ICT.
- b. Sebanyak 19 projek pembangunan infostruktur (sistem/aplikasi) adalah 100% siap dan mematuhi spesifikasi teknikal yang ditetapkan. Projek infostruktur (sistem/aplikasi) pada tahun 2024 adalah merupakan fasa ketiga bagi pembangunan keseluruhan projek dalam Pelan Strategik enVision UTM 2025.
- c. Sebanyak 7 dari 8 projek pembangunan infrastruktur ICT telah disiapkan 100% dan memenuhi spesifikasi teknikal projek yang ditetapkan.
- d. Sebanyak 1 dari 2 projek strategik digital telah disiapkan 100% dan memenuhi spesifikasi teknikal projek yang ditetapkan.
- e. 12 projek ICT masih dalam pelaksanaan dan mengikut deliverable (rujuk Para Pemantauan Projek ICT).
- f. Analisis trend 2023 - 2024 menunjukkan semua projek infostruktur (sistem) telah diselesaikan pembangunannya dan sebahagian projek infrastruktur ICT telah disiapkan dan mematuhi spesifikasi teknikal dan masa.

projek ICT berada di tahap 100% (2024).

- c. Pencapaian 2024 dan trend 2023 - 2024 menunjukkan keberkesanan pengurusan dan pemantauan projek ICT iaitu mencapai tahap minima 80% penyempurnaan projek mengikut masa di bawah objektif kualiti bagi Pengurusan Projek ICT Yang Efektif. Ini membuktikan tahap pematuhan tinggi kepada *deliverables* projek, keupayaan menguruskan risiko projek dengan baik dan UTMDigital berupaya membangunkan projek mengikut keperluan pelanggan.
- d. Pemantauan dan prestasi ini perlu dikekalkan secara berterusan bagi menjamin penerusan kelancaran operasi pelanggan.

Projek ICT	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah keseluruhan projek	87	100	20	32	36	39
Bilangan Projek Siap	50	47	14	26	30	27
Projek Siap Mengikut Tempoh Masa	47	37	14	26	30	27

Peratus Projek Siap Mengikut Tempoh Masa	94%	79%	100%	100%	100%	100%
Projek Siap Memenuhi Spesifikasi Teknikal	50	47	14	26	30	27
Peratus Projek Siap Memenuhi Spesifikasi Teknikal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

QQ 2.2: Penyempurnaan projek mengikut tempoh masa (Projek ICT) – 80%

- Berdasarkan Jadual QQ 2.1, Jumlah keseluruhan projek terlibat 2024 adalah 39 iaitu 29 projek pembangunan aplikasi, 8 projek pembangunan infrastruktur dan 2 projek strategik ICT. Sebanyak 27 projek ICT telah siap dilaksanakan pada tahun 2024. Kesemua projek (100% > standard 80%) dapat disiapkan dalam tempoh masa *deliverable* projek.
- Trend juga menunjukkan keupayaan menyempurnakan projek mengikut tempoh masa masih di dalam sasaran objektif kualiti yang ditetapkan iaitu melebihi 80% dalam penyempurnaan projek mengikut masa walaupun terdapat sedikit penurunan peratusan bilangan projek yang diselesaikan pada tahun 2024 atas faktor-faktor yang telah dinyatakan seperti para QQ 2.1 di atas.

Berdasarkan data 2024 yang dibentangkan, mesyuarat merumuskan kesemua 27 projek ICT dapat disempurnakan mengikut tempoh masa yang dipersetujui pelanggan. Pencapaian ini sangat tinggi kerana pematuhan masa agak sukar dalam pengurusan projek. Trend 2023 – 2024 juga menunjukkan keupayaan tinggi menguruskan projek ICT mengikut masa kontrak. Prestasi ini menunjukkan UTMDigital berjaya memenuhi perancangan operasi pelanggan dan kelancaran perkhidmatan mereka.

TP DDS
[Bajet Pembangunan]
Berterusan

QQ 2.3: Pemantauan projek mengikut “deliverable” 100%

Laporan pencapaian – rujuk para pemantauan projek.

Rujuk Para pemantauan projek

OQ 3.1: Staf UTMDigital mengikuti program pembangunan kepakaran digital – 80%

	Kategori Staf UTMDigital	Bilangan Staf Skim F	Staf Skim F Yang Hadir Sekurang-kurangnya 1 Program Pembangunan Diri/ Latihan	
			Bilangan	Peratus
2021	Kumpulan A (Gred 41 – 54)	43	34 (5 termasuk on the job training)	79% (91%)
	Kumpulan B (Gred 29 – 40)	45	34 (6 termasuk on the job training)	76% (89%)
	Kumpulan C (Gred 19 – 28)	10	7 (3 termasuk on the job training)	70% (100%)
	JUMLAH	98	71 (14 termasuk on the job training)	72% (87%)
2022	Kumpulan A (Gred 41 – 54)	52	50	96%
	Kumpulan B (Gred 29 – 40)	52	45	87%
	Kumpulan C (Gred 19 – 28)	10	8	80%
	JUMLAH	114	103	90%
2024	Kumpulan A (Gred 41 – 54)	57	51	89%
	Kumpulan B (Gred 29 – 40)	73	62	85%
	Kumpulan C (Gred 19 – 28)	11	9	81%
	Jumlah	141	122	87%

Mesyuarat menilai laporan ini dan memutuskan:

- pencapaian program pembangunan kepakaran digital sangat baik kerana membantu universiti mencapai enVision 2025 termasuk UTM *Digital Lifestyle*.
- Fokus hendaklah juga diberikan kepada pembangunan kepakaran AI dan Cloud Computing.
- Mesyuarat mengingatkan penilaian keberkesanan latihan hendaklah dibuat secara berterusan dan dipantau bagi memastikan 100% dinilai.

Penolong Pendaftar dan DDS Dis 2025

[Bajet latihan Pejabat Pendaftar, UTM & Bajet mengurus UTMDigital]

	Ketua Unit Latihan/ Penolong Pendaftar melaporkan program pembangunan kepakaran digital 2024 berkaitan OQ 3.1 iaitu: - Semua staf Skim F dan kumpulan A, B dan C melepasi standard 80% (Kumpulan A- 89%, Kumpulan B – 85% dan Kumpulan C – 81%) menghadiri latihan secara formal dalam bidang kerja termasuk on the job training. Ini termasuklah “<i>End-Point Secure</i>” dan “<i>Cyber Command</i>”, <i>Digital Artificial Intelligence (Ai) Modul 2 - Advanced NIP Using Python</i>. - Pencapaian ini adalah konsisten dibandingkan 2022 iaitu 96% (A), 87% (B) dan 80% (C) dan 90% staf skim F. - Trend pencapain 2021 – 2024 juga menunjukkan pencapaian yang sama >80%. Penilaian keberkesanan latihan dibuat secara berterusan dalam tempoh tiga ke enam bulan mengikut tarikh kehadiran dalam program pembangunan kepakaran digital. Keseluruhannya ia menunjukkan kesan latihan yang positif kepada kompetensi staf.	Mesyuarat menilai laporan ini dan memutuskan: - pencapaian program pembangunan kepakaran digital sangat baik kerana membantu universiti mencapai envision. 2025 dan PSP 2024-2028. - Fokus Latihan 2025 hendaklah diberikan kepada pembangunan kepakaran staf untuk menjayakan PSP seperti AI dan <i>Cloud Computing</i>, <i>Cyber Security</i>, AI dalam perubahan iklim dan sebagainya. - Mesyuarat mengingatkan penilaian keberkesanan latihan hendaklah dibuat secara berterusan dan dipantau bagi memastikan 100% dinilai.	Penolong Pendaftar dan DDS Dis 2025 [Bajet latihan Pejabat Pendaftar, UTM & Bajet mengurus UTMDigital]
	OQ 4.1 (a): <i>Threshold server, Storage</i> dan Peralatan Pusat Data - <80% tahap penggunaan Untuk tahun 2024, Threshold server, storage dan peralatan pusat data kekal <80%. Sumber server bagi penyediaan pelayan maya masih kekal dibawah 50% disepanjang tahun 2024. Sumber storage (NFS/SAMBA) bagi penyediaan ruang penyimpanan fail juga masih kekal dibawah 50% bagi tahun 2024.	Mesyuarat mengambil maklum bahawa tahap penggunaan server, storan dan peralatan Pusat Data adalah di bawah 50% bagi menjamin storage dan lain-lain sentiasa tersedia untuk pelanggan menggunakannya	Ketua Seksyen DDA Berterusan [Bajet Pembangunan RMK12 RP2]

		dalam menjamin perkhidmatan terbaik dari UTMDigital.	
	OQ 4.1 (b): Parameter rangkaian - <90% Sepanjang tahun 2024, secara purata penggunaan maksimum internet di UTM Johor Bahru adalah sekitar 4.0Gbps (maksimum bandwidth adalah 20Gbps) dan 0.5Gbps (maksimum bandwidth adalah 10Gbps) bagi UTM Kuala Lumpur. UTM Johor Bahru dan Kuala Lumpur masih berada pada tahap penggunaan <90 disepanjang tahun 2024. Tiada insiden yang menyebabkan gangguan kritikal kepada perkhidmatan internet di UTM Johor Bahru dan UTM Kuala Lumpur dan penggunaan masih di paras rendah dan tidak melebihi 90% jumlah keseluruhan bandwidth sedia ada. Trend 2020 - 2024 menunjukkan tahap penggunaan dibawah paras <90% sentiasa dipantau dan penggunaan kekal dibawah 90%.	Mesyuarat mengambil maklum prestasi penggunaan maksimum internet yang kekal dibawah <90%. Prestasi ini penting untuk membolehkan pengguna mengakses perkhidmatan UTMDigital melalui <i>capability</i> rangkaian yang tinggi. Oleh itu pengguna kekal dapat mengakses perkhidmatan UTMDigital dengan laju. Sekiranya penggunaan menghampiri parameter, penambahan Gbps akan dibuat.	Ketua Seksyen DDA Berterusan [Bajet PembangunanUTMDigital]
	OQ 4.1 (c): Back-up dan restore – 100% Bagi tahun 2024, proses backup dijalankan secara harian mengikut jadual yang telah ditetapkan. Proses backup ini direkodkan di dalam log khas untuk tujuan semakan dan pemantauan. Rekod back-up dan restore 2024 menunjukkan 100% telah dibuat.	Mesyuarat mengambil maklum prestasi ini dan meminta ia dikekalkan sepanjang masa. Ini menjamin keselamatan dan ketersediaan data pengguna sepanjang masa.	Ketua Seksyen DDA Berterusan

	OQ 4.1 (d): Pelaksanaan <i>Disaster Recovery</i> – 100% Ketua Seksyen DDA melaporkan DRC UTM telah pun tersedia dan berfungsi di UTMDigital Kuala Lumpur yang mempunyai talian terus ke production site di UTMDigital Johor Bahru. Sistem-sistem utama universiti telah dibuat sandaran ke UTM Kuala Lumpur. Sandaran ini, melibatkan pangkalan data, storan unified dan sistem aplikasi. Ini menunjukkan DRC telah dilaksanakan di tahap 100%.	Mesyuarat mengambil maklum laporan ini yang menunjukkan pelaksanaan DRC UTM di tahap 100% yang menyumbang kepada keselamatan dan ketersediaan data pengguna secara berterusan.	Ketua Seksyen DDA [Bajet Pembangunan UTMDigital] Disember 2025
	OQ 4.1 (e): Keselamatan sistem – 100% memenuhi spesifikasi keselamatan UTMDigital Keselamatan ke atas sistem baharu ke <i>production</i> dan sistem sedia ada diuji dari masa ke masa dan diluluskan oleh Unit Keselamatan ICT UTMDigital. Bagi tahun 2024, pengujian telah dibuat dan disahkan menepati 100% spesifikasi UTMDigital. Usaha ini menjadikan semua sistem aplikasi di UTM memenuhi kawalan keselamatan dan berupaya menangkis serangan dan ancaman siber, virus, penggadam dan sebagainya.	Mesyuarat mengambil maklum pencapaian OQ/ prestasi ini yang menjamin semua sistem aplikasi selamat digunakan oleh pengguna dan mengawal ancaman siber semasa.	Ketua Seksyen DDS Berterusan
	OQ 5.1: Perlaksanaan $\geq 85\%$ inisiatif kelestarian perubahan iklim (<i>Climate Change</i>) Bagi tahun 2024/2025, Green Manager melaporkan inisiatif kelestarian (<i>Climate Change</i>) adalah seperti berikut: - Penggantian alat pendingin hawa baru lebih mesra alam di mana menggunakan gas R32 baru serta menggunakan teknologi motor DC bagi menggantikan alat pendingin hawa lama yang telah berusia 30 tahun (<i>Climate – SPA1 Net Zero Carbon Campus</i>) - Program Gotong Royong Semarak Kemerdekaan yang telah diadakan pada 29 Ogos 2024 (<i>Life Balance – SPA4 Health and Wellbeing</i>) - Fun Walk dan Penutup Program Semarak Merdeka pada 22 September 2024 (<i>Life Balance – SPA4 Health and Wellbeing</i>) - Cadangan mengadakan inisiatif <i>Solar Energy</i> bagi menampung penggunaan tenaga elektrik di Pusat Data UTMDigital bagi menyahut Sustainability BluePrint 2030 (<i>Energy – SPA1 Net Zero Carbon Campus</i>)	Mesyuarat menilai inisiatif kelestarian (<i>Climate Change</i>) yang dibuat berdasarkan <i>Sustainable Blueprint</i> UTM 2030 dan merumuskan dapat mengawal impak Climate Change dalam perkhidmatan ICT. Ini termasuklah mengurangkan pelepasan karbon, penjimatan tenaga, kapasiti <i>building</i> dan sebagainya. Inisiatif ini juga menunjukkan lebih 85% program	Green Manager TP DDS [Bajet Mengurus UTMDigital] Berterusan

	e. Program Kesedaran Pelupusan E-Waste perkakasan ICT. (<i>Smart Waste Monitoring – SPA3 Sustainable Production & Responsible Consumption</i>) f. Penempatan ruang kerja secara berpusat dapat mengurangkan penggunaan penghawa dingin di bilik individu. (<i>Capacity Building – SPA5 SDGs Localisation</i>) g. Menaiktaraf Pusat Data UTMDigital KL yang menggunakan teknologi <i>containment</i> dengan saiz ruang yang lebih kecil 25% dan secara langsung mengurangkan pembebasan haba. (<i>Energy – SPA1 Net Zero Carbon Campus dan Capacity Building – SPA5 SDGs Localisation</i>) h. Bagi mengatasi penggunaan ruang storan fizikal yang besar, kaedah menyimpan <i>backup</i> data dibuat secara digital sepenuhnya menggunakan teknologi NFS (<i>Storage Smart Waste Monitoring – SPA3 Sustainable Production & Responsible Consumption</i>) i. e-Perolehan bagi mengurangkan cetakan dokumen fizikal. (Green Procurement - <i>SPA3 Sustainable Production & Responsible Consumption</i>) j. Penggunaan <i>laptop</i> yang menggunakan tenaga watt yang rendah bagi menggantikan <i>desktop</i> konvensional. (<i>Energy – SPA1 Net Zero Carbon Campus</i>) k. Penggantian server baru berteraskan kepada <i>Virtual Machine (VMWare)</i> bagi menggantikan alatan server fizikal yang banyak menggunakan ruang dan tenaga elektrik. (<i>Energy – SPA1 Net Zero Carbon Campus dan Capacity Building – SPA5 SDGs Localisation</i>)	Climate Change dilaksanakan berdasarkan perancangan.	
	c. Prestasi proses dan kepatuhan produk dan perkhidmatan ICT		
	i. Kepatuhan projek ICT terhadap spesifikasi teknikal Laporan dibincangkan dalam Objektif Kualiti 2.1 dan 100% (31 projek tahun 2024) yang tamat, mematuhi spesifikasi teknikal.	Prestasi ini menunjukkan semua projek ICT mematuhi spesifikasi teknikal yang menunjukkan keperluan pelanggan berjaya dipenuhi sepenuhnya. Ini merupakan antara petunjuk SPK dilaksanakan dengan berkesan.	Ketua Seksyen DDS Berterusan

	ii. Prestasi Sistem Aplikasi Sehingga Disember 2024, prestasi kebolehfungsian sistem aplikasi adalah ditahap sangat tinggi dinilai dari data aduan dan penyelesaiannya mengikut SLA. Tiada sebarang gangguan sistem kerana ketersediaan Disaster Recovery yang dapat menjamin 100% up-times.	Mesyuarat mengambil maklum kepentingan 100% <i>up-times</i> perkhidmatan semua sistem2, oleh itu prestasi sistem aplikasi dinilai sangat tinggi dan berupaya memenuhi keperluan pelanggan.	Ketua Seksyen DDA Berterusan
	iii. Prestasi Infrastruktur Bagi tahun 2024, tiada isu kritikal berkaitan dengan prestasi infrastuktur. Mana-mana aduan/permohonan/pertanyaan berkaitan infrastruktur diselesaikan melalui perkhidmatan pelanggan. Terdapat beberapa infrastuktur (<i>switches, access point, server</i>) diganti sebelum rosak bagi menjamin penerusan perkhidmatan kepada pelanggan. Oleh itu, prestasi infrastruktur dinilai dapat menyokong keperluan sistem operasi UTM. Penggantian Unified Storage dan <i>switches</i> KL telah selesai pada 2024 manakala penggantian peralatan <i>switches</i> JB masih sedang berjalan dan dijangkakan selesai April 2025.	Mesyuarat mengambil maklum laporan ini yang menunjukkan tiada isu mengenai infrastruktur yang boleh menjejaskan perkhidmatan ICT kepada pelanggan. Penggantian peralatan switches JB dijangka dapat meningkatkan prestasi Perkhidmatan ICT kepada pelanggan.	Ketua Seksyen DDA Bajet Pembangunan April 2024
	iv. Prestasi Operasi dan Perkhidmatan ICT Operasi dan Perkhidmatan ICT sentiasa dipantau melalui Pusat Data berdasarkan kepada prosidur yang ditetapkan. Berdasarkan laporan-laporan prestasi yang dibentang diatas, operasi dan perkhidmatan UTMDigital adalah berterusan, selamat dan menepati standard yang perlu dipatuhi.	Mesyuarat mengambil maklum laporan ini yang menunjukkan keupayaan UTMDigital menyampaikan perkhidmatan ICT berkualiti secara berterusan.	Makluman

	v. Kapabiliti ICT Secara keseluruhannya, teknologi ICT yang digunapakai pada masa ini dalam penyampaian perkhidmatan ICT mampu menyokong keperluan penggunaan ICT semasa berdasarkan laporan OQ infrastruktur, operasi sistem, kapabiliti bandwidth, threshold server dan sebagainya. Penambahbaikan dan peningkatan kapabiliti ICT turut dibuat melalui penggunaan AI, Cloud Computing dan sebagainya.	Mesyuarat mengambil maklum laporan ini yang menunjukkan UTMDigital berupaya menyampaikan perkhidmatan ICT berkualiti secara berterusan. Penggunaan teknologi AI, Cloud Computing dan sebagainya dijangka akan dapat meningkatkan kapabiliti UTMDigital dalam menyampaikan perkhidmatan ICT berprestasi tinggi selari dengan perkembangan teknologi.	Makluman
	vi. Kualiti Data Universiti dan Data, Maklumat dan Rekod (Selain Data Universiti) Data boleh diakses terus dari sistem semasa atau Sistem <i>Business Intelligence</i>. Pengguna boleh mendapatkan data yang dikehendaki melalui sistem/BI. Berdasarkan aktiviti pengujian sistem (rujuk para OQ 4.1 e) dan aduan, dapat dirumuskan semua data, maklumat dan rekod universiti adalah tepat mengikut spesifikasi sistem.	Mesyuarat menilai laporan ini yang menunjukkan semua sistem aplikasi UTMDigital menghasilkan data, maklumat dan rekod universiti mengikut spesifikasi sistem. Ini membuktikan pelanggan mendapat data, maklumat dan rekod yang tepat.	Ketua Seksyen DDA Berterusan
	vii. Kualiti fasiliti dan khidmat sokongan teknikal Ketua Seksyen DDA melaporkan prestasi fasiliti dan khidmat sokongan UTMDigital dinilai berkualiti berdasarkan kepada pencapaian OQ OQ 1.2.2. Analisis data 2024 dan 2021 – 2023 menunjukkan:	Mesyuarat menilai prestasi ini yang menunjukkan UTMDigital dapat memberikan	Ketua Seksyen DDA Berterusan

	a. 176 majlis dikendalikan tahun 2024 dan kesemuanya berjalan dengan lancar. b. Sebanyak 150 (2021), 180 (2022), 197 (2023) dan 176 (2024) aktiviti UTMDigital terlibat dengan penyediaan fasiliti dan khidmatan sokongan teknikal. Analisis trend menunjukkan UTMDigital telah memenuhi 100% kualiti perkhidmatan ICT bagi program universiti di mana VC tidak terputus, tiada gangguan rangkaian, sistem tidak down dan alatan sentiasa berfungsi. <table><tr><th></th><th>2021</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th></tr><tr><td>Jumlah event</td><td>150</td><td>180</td><td>197</td><td>176</td></tr><tr><td>sesi VC tidak terputus</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>network tidak down</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>sistem tidak down</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>alatan sentiasa berfungsi</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>		2021	2022	2023	2024	Jumlah event	150	180	197	176	sesi VC tidak terputus	0	0	0	0	network tidak down	0	0	0	0	sistem tidak down	0	0	0	0	alatan sentiasa berfungsi	0	0	0	0	perkhidmatan fasiliti dan khidmat sokongan teknikal berkualiti yang memenuhi aturcara dan objektif penganjuran majlis universiti.	
	2021	2022	2023	2024																													
Jumlah event	150	180	197	176																													
sesi VC tidak terputus	0	0	0	0																													
network tidak down	0	0	0	0																													
sistem tidak down	0	0	0	0																													
alatan sentiasa berfungsi	0	0	0	0																													
	viii. Kualiti output proses Output proses termasuk data, sijil penghargaan, sijil serahan projek & sistem-sistem yang dibangunkan, dokumen projek, sebut harga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya. Tiada isu-isu kesilapan, maklumat tidak lengkap atau ketakakuran dilaporkan.	Mesyuarat mengambil maklum prestasi output proses yang menyokong pelaksanaan berkesan SPK berdasarkan kepada pencapaian OQ dan lain-lain data prestasi yang dilaporkan.	Makluman																														
	ix. Keupayaan prosesan kerja/SOP JKIR telah menilai keupayaan prosesan kerja dalam SOP dan mengesahkan:	Mesyuarat mengambil maklum prestasi ini dan meminta	JKIR Tahunan																														

	a. Permohonan Kemudahan Perkhidmatan ICT perlu menggabungkan semua kemudahan yang disediakan oleh DDS, DDA dan DDI. Oleh itu SOP DDA/12 diwujudkan. Selari dengan ini, 2 SOP berkaitan permohonan emel dan group emel dimansuhkan. b. Prosesan aduan dan permohonan diasingkan. Oleh itu SOP DDA/01 dikemaskini dan Manual Kualiti Seksyen 8.2 diubah. c. Proses penilaian prestasi pembekal telah dikemaskini mengikut MK 8.4 mengambilkira penilaian mengikut jenis perolehan. d. Keseluruhan 16 SOP telah dinilai sesuai dengan operasi kerja semasa dan berupaya mencapai standard/prestasi ditetapkan serta memenuhi keperluan pelanggan. e. Semua proses kerja yang didokumenkan dalam SOP mencukupi dan sesuai dengan skop SPK dan proses kerja semasa.	prosesan kerja dan kesesuaian SOP dinilai setiap tahun untuk menjamin kesesuaian prestasi dan keupayaannya dengan operasi semasa UTMDigital.	[Bajet mengurus UTMDigital]
f. Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan			
	Wakil Pengurusan melaporkan pelaksanaan tindakan pembetulan (TP) dan statusnya adalah seperti berikut: a. 1 TP dari audit dalaman 2024 (NCR) – Telah dibuat RCA dan urusan dengan OSHE dan Pejabat SPP. TP belum ditutup kerana urusan penggantian pemadam api dan Sijil <i>Lift</i> belum dapat disiapkan. Tindakan pembetulan dari aspek pemantauan pemadam api dan lift dan urusan dengan OSHE dan Pejabat SPP yang lebih awal dijangka dapat mengelakkan isu infrastruktur tarikh luput. b. Aduan pelanggan dan pihak berkepentingan mengenai kegagalan perkhidmatan ICT 2024 – Tiada. c. 1 TP dari analisis prestasi SPK termasuk pencapaian OQ 2024 (UTM Wifi) – Telah diambil tindakan dan dinilai berkesan dan telah ditutup. d. 1 TP berkenaan permohonan akaun Webex staf akademik (belum ditutup) – telah dibuat RCA dan tindakan diambil. Walaubagaimanapun penggunaan SISPA dijangka mulai 1 Mac 2025, maka verifikasi dan rekod keberkesanan TP ini akan dibuat pada Mac 2025 walaupun RCA dan TP yang telah dibuat dinilai boleh mengelak ketakakuran yang sama di masa akan datang.	Mesyuarat mengambil maklum mengenai TP/ ketakakuran yang dilaporkan. Mesyuarat berpendapat UTMDigital telah berjaya melaksanakan perkhidmatan dengan baik dan mampu mencegah atau mengawal ketakakuran yang berulang dari berlaku semula. Mengenai dengan NCR Audit Dalaman dan TP (d) TP ini boleh dilapor dalam JKIR.	WP Mac 2025

g. Hasil Pemantauan dan Pengukuran					
i. Pemantauan projek ICT.					
Projek ICT 2024	Biru B>=>100%	Hijau 90%>=H<99%	Kuning 60%>=K<89%	Merah M=<60%	Jumlah
A. Infostruktur ICT (Sistem):					
AI-directed digital student experiences	0	1	0	0	1
Sistem Pengurusan Sumber Manusia Fasa 3	0	1	0	0	1
Sistem Pengurusan Kewangan Fasa 3	0	1	0	0	1
Sistem Pengurusan Akademik Fasa 3	0	0	3	0	3
Sistem Pengurusan Kebajikan dan Hal Ehwal Pelajar (HEP)	0	0	0	0	0
Sistem Pengurusan Aset dan Fasiliti	0	1	0	0	1
Sistem Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	0	3	0	0	3
Sistem Pengurusan Perkhidmatan dan Hospitaliti	0	0	0	0	0
Sistem Pengurusan Kualiti dan Prestasi	0	0	0	0	0
Aplikasi Mudah Alih	0	0	0	0	0
		0	0	0	
B. Infrastruktur ICT	0	1	0	0	1
C. Strategik ICT	0	1	0	0	1
Jumlah	0	9	0	3	12

Timbalan Pengarah DDS membentangkan pemantauan Statistik Projek Dalam Perlaksanaan yang diukur bagi projek 2024. Status projek dikategorikan mengikut warna berdasarkan pencapaian projek iaitu: Biru – =>100%; Hijau – 90%>=H<99%; Kuning – 60%>=K<89%; dan Merah – M=<60%. a. Analisis dan penilaian hasil pemantauan pencapaian projek ICT 2024 menunjukkan: i. Tiada projek yang direkodkan dalam kategori biru	Mesyuarat menilai hasil pemantauan 12 projek yang dibentangkan dan memutuskan:	Timbalan Pengarah DDS Pengurus Projek [Bajet Pembangunan] Berterusan Mac 2025
---	---	---

	ii. Projek dalam kategori hijau adalah sebanyak 9 projek iii. Projek dalam kategori kuning adalah sebanyak 3 projek iv. Tiada projek yang direkodkan dalam kategori merah b. Projek dalam kategori kuning sebanyak 3 projek dinilai tidak akan menjejaskan penyiapan projek berdasarkan pemantauan berterusan yang dibuat. Selain itu, ianya juga disebabkan faktor luaran iaitu pembekalan peralatan ICT di peringkat global dari pihak pembekal dan principal, faktor kelulusan projek daripada pihak KPT, faktor proses perolehan tender di peringkat Jabatan Bendahari dan proses-proses kalendar akademik di Universiti yang perlu dipatuhi bagi mengelakkan sebarang gangguan perkhidmatan. c. Projek dalam kategori kuning tersebut akan diteruskan pelaksanaannya pada tahun 2025. Kesemua projek ini adalah melibatkan projek infrastruktur ICT berskala besar yang mana proses pelaksanaan memerlukan kelulusan pihak KPT dan JDN yang mengambil masa sebelum dapat dilaksanakan. Oleh itu, isu ini adalah <i>common</i> dan boleh dipantau menjadi status biru atau hijau khususnya apabila urusan perolehan peralatan diselesaikan.	a. 9 projek kategori Hijau adalah baik dan pemantauan diteruskan. b. 3 projek kategori kuning dinilai akan bertukar ke Hijau atau Biru melalui pemantauan berterusan 2025. Timbalan Pengarah DDS memohon supaya pengiraan peratus status projek diubahsuai mengikut formula enVision UTM 2025. Bagi tujuan ini, mesyuarat bersetuju pengiraan peratus diselarikan dengan enVision UTM 2025 supaya dapat menggambarkan kemajuan projek yang sama antara UTMDigital dan Pejabat Strategik UTM.	
ii.	Pemantauan Operasi dan perkhidmatan ICT) Pemantauan Pusat Data ke atas operasi dan perkhidmatan ICT dilaksanakan setiap masa berdasarkan jam, harian, mingguan dan bulanan. Berdasarkan laporan pencapaian OQ 1.1.2 dan OQ 1.1.3, hasil pemantauan menunjukkan: a. Tiada isu-isu serangan tahap <i>High & Severe Attack</i> yang boleh mengancam keselamatan sistem, peralatan dan data Universiti kerana sistem <i>firewall</i> berupaya mengawal serangan berkaitan. b. Ketersediaan dan akses kepada sistem, rangkaian, infrastruktur, emel, perisian dan sebagainya berada pada tahap melebihi 99.56% (2019), 99.12% (2020) dan 98% (2021), 100%	Mesyuarat mengambil maklum laporan hasil pemantauan Pusat Data ke atas semua sistem, data, infrastruktur dan sebagainya. Dengan skor <i>system availabiltiy</i> yang sangat tinggi dan kawalan <i>critical incidents</i>, UTMDigital berjaya mengekalkan kualiti penyampaian Perkhidmatan ICT kepada pelanggan secara	Ketua Seksyen DDA Berterusan

	(2022) dan 99% (2023) dan 98% (2024). Perincian <i>system availability</i> dilaporkan dalam para OQ 1.1.3. c. Kawalan <i>security incidents</i> 99.99% (2019 & 2020) dan 98% (2021, 2022, 2023) dan 99% 2024. Perincian <i>security incidents</i> dilaporkan dalam para OQ 1.1.2	berterusan tanpa gangguan operasi dan kawalan keselamatan ICT yang tinggi.	
	iii. Pemantauan Penggunaan Bandwith, Pemantauan Threshold server, storage dan peralatan Pusat Data dan Pemantauan Keselamatan ICT Hasil pemantauan ini dilaporkan dalam OQ 4.1 (a) dan OQ 4.1 (b).	Mesyuarat mengambil maklum pelaporan OQ 4.1 (a) dan 4.1 (b) dimana tahap penggunaan Bandwith, Threshold server, storage adalah dibawah peratusan yang boleh manjamin pelanggan menggunakan perkhidmatan ICT dengan baik. Semua peralatan, perisian, rangkaian, sistem dan sebagainya dipantau berterusan dengan tahap keselamatan tinggi.	Ketua Seksyen DDA Berterusan
	i. Pemantauan khidmat sokongan ICT Ketua Seksyen DDA memaklumkan pemantauan khidmat sokongan dibuat semasa majlis/program pelanggan (Rujuk OQ 1.2.2). Hasil pemantauan ini menunjukkan peralatan dan khidmat sokongan yang diberikan telah membantu kelancaran majlis/program pelanggan. Tiada isu-isu atau gangguan perkhidmatan dilaporkan semasa pemantauan ini.	Mesyuarat mengambil maklum hasil pemantauan keatas peralatan dan khidmat sokongan ICT yang berjaya menyokong kelancaran majlis/program pelanggan.	Makluman

a. Hasil Audit (Audit Dalaman dan SIRIM)

Klasifikasi	AUDIT DALAM						AUDIT SIRIM					
	2018	2019/ 2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tahap pematuhan SPK	Sangat tinggi berdasarkan laporan audit dan bukti semak pasti audit.						Sangat tinggi	Sangat tinggi	Sangat tinggi	Sangat tinggi	Sangat tinggi	Sangat tinggi
NCR major	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NCR minor	6	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
OFI	17	3	3	6	7	6	7	7	8	8	4	1

KAD melaporkan audit dalaman telah dilaksanakan pada 5 – 12 November 2024 dan mesyuarat penutup pada 12 November 2024. Audit Seksyen 9.2 (audit dalaman) dibentang dalam MSP 20 Januari 2024 manakala audit MSP selepas minit disediakan.

Berdasarkan temuan audit dalaman 2024, secara keseluruhannya pasukan audit merumuskan:

- Penerusan pelaksanaan SPK UTMDigital dengan berkesan.
- Tahap pematuhan SPK dan SOP yang sangat tinggi.
- Komitmen pengurusan dan penglibatan staf yang tinggi.
- SPK sentiasa dinilai pelaksanaannya dan memenuhi keperluan pihak berkepentingan dan mematuhi semua prosedur dan peraturan yang berkuat kuasa. Keperluan perubahan iklim NRES dan notifikasi SIRIM telah dimasukkan dalam SPK.
- Sesuai dengan konteks UTM dan UTMDigital serta menepati keseluruhan MS ISO 9001:2015.
- 6 OFI audit dalam dikeluarkan, 4 telah diambil tindakan dan 2 masih dalam analisis pembaikan SOP.

Mesyuarat menilai dapatan audit dalaman 2024, OFI SIRIM 2024 dan trend dapatan audit 2018 – 2024, dan merumuskan:

- Skop, proses, perkhidmatan dalam SPK ISO 9001:2015 UTMDigital adalah kekal sesuai dan memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015 termasuk keperluan Climate Change.
- SPK kekal berkesan berdasarkan pematuhan kepada SOP, MK,

WP/KAD/PAD
JKIR
Mac – April 2025

	g. 1 NCR berkaitan dengan kawalan terhadap pemadam api dan <i>lift</i> (infrastruktur) supaya tidak melebihi tarikh luput. h. 1 OFI SIRIM 2024 mengenai dengan penilaian pembekal pembelian terus telah dikaji dan diambil Tindakan mengubah sub Seksyen 8.4 MK serta OE (3 pembelian terus) disediakan. Keberkesanan akan dinilai oleh SIRIM pada 24 - 25 Februari 2025. Analisis trend dapatan audit menunjukkan SPK berjaya mencapai sasaran prestasi ditetapkan dengan tahap pematuhan yang sangat tinggi. Aspek penambahbaikan yang perlu difokuskan ialah rujukan borang-borang, semakpasti audit Climate Change, kemaskini SOP Pembangunan Aplikasi dan pengukuran / penyediaan data prestasi SPK berkaitan dengan maklumbalas pelanggan.	kontrak/perjanjian, keperluan pelanggan. c. SPK sesuai dengan konteks organisasi (UTM dan UTMDigital) termasuk risiko strategik, projek dan operasi dan peluang diuruskan dengan baik. SPK juga dinilai sejajar dengan <i>enVision</i> UTM dan PSP - UTM 2024-2028. d. Tiada isu <i>system breakdown</i> yang menjejaskan integriti dan kualiti penyampaian perkhidmatan ICT. e. 1 NCR AD 2024 telah dikaji, diambil TP dan dibuat verifikasi keberkesanannya oleh JKIR. f. 4 Ofi AD 2024 telah dikaji dan diambil tindakan penambahbaikan manakala 2 sedang dikaji dan dilaporkan dalam JKIR. g. 1 OFI 2024 SIRIM telah diambil tindakan yang dapat meningkatkan pengurusan penilaian pembekal. Analisis trend dapatan audit 2018 – 2024 (AD) dan 2019 – 2024 SIRIM) juga menunjukkan tahap pematuhan SPK yang tinggi, SPK kekal berkesan, sesuai	
--	---	---	--

		dan mencukupi bagi penyampaian Perkhidmatan ICT.	
	b. Prestasi penyedia proses, produk dan perkhidmatan pihak luar		
	i. Prestasi pembekal/vendor dan khidmat luar Disepanjang 2024, urusan 33 perolehan UTMDigital melibatkan: - Pembelian terus (Sebutharga (bawah RM50,000) – Min 3 s/harga, Tiada kontrak) – 18 perolehan - Sebutharga (RM 50,000 – RM 500,000, Ada kontrak dan tiada kontrak) – 3 perolehan - Tender (RM500,000 dan ke atas, Ada kontrak bermula Jan 2023) – 6 perolehan - Bawah RM 10,000 – 5 perolehan - Memorandum – 1 perolehan Analisis prestasi pembekal 2024 menunjukkan semua pembekal luar mendapat skor antara 84 – 100%. Kesemua pembekal dinilai di tahap terbaik dan baik.	Mesyuarat menilai laporan prestasi pembekal (dalam dan luar) dan khidmat luar yang dibentangkan dan memutuskan pembekal dan khidmat luar sedia ada adalah berprestasi tinggi dan berjaya membantu UTMDigital membangunkan projek ICT mengikut deliverables, spesifikasi teknikal dan tempoh masa. Semua pembekal dan khidmat luar ini boleh dikekalkan sebagai pembekal UTMDigital dimasa akan datang.	Staf berkaitan Disember 2025 berterusan
	ii. Prestasi pembekal dalaman WP memaklumkan khidmat pembekal dalaman iaitu JHB (hawa dingin, kebersihan, utiliti dan sebagainya) dinilai baik dan dapat membantu UTMDigital menawarkan perkhidmatan ICT yang berkesan. Tiada isu seperti kelewatan respon, tidak memberi perkhidmatan berkualiti dan sebagainya antara UTMDigital dengan pembekal dalaman.		

5.	Kecukupan sumber																																																																												
	Penolong Pendaftar melaporkan: a. Bajet mengurus sebanyak RM10,160,000.00 (overhead) dan RM120,000.00 (mengurus) dinilai mencukupi untuk menyokong operasi dan perkhidmatan ICT. b. Staf teknikal UTMDigital Skim (F) yang aktif ialah seramai 141 (2024) orang dan selebihnya 17 staf N, Q dan J dinilai mencukupi untuk penyampaian perkhidmatan ICT. c. UTMDigital menyediakan Bilik Latihan ICT yang dilengkapi dengan komputer untuk kegunaan staf dan pelajar UTM untuk tujuan latihan ICT. d. Kemudahan fasiliti meliputi Pusat Data, rangkaian, bilik server, makmal komputer, bilik komputer, utiliti dan sebagainya. e. Kemudahan ruang dinaiktaraf agar lebih kondusif (ruang mesyuarat, ruang kerja staf)							Mesyuarat menilai ketersediaan sumber – bajet, sumber manusia dan fasiliti – yang dilaporkan dan memutuskan sumber-sumber adalah mencukupi dan berupaya menyokong pemberian perkhidmatan ICT dan pelaksanaan berkesan SPK. Usaha menambah dan menaik taraf sumber sedia ada boleh dibuat melalui bajet perolehan dan mengurus yang disediakan setiap tahun.			Berterusan Bajet Perjawatan dan Perolehan Semua																																																																		
6	Keberkesanan tindakan yang diambil terhadap risiko dan peluang [Laporan Pelaksanaan dan Penilaian Risiko dan Peluang]																																																																												
	<table><tr><th rowspan="2">Tahap/ Klasifikasi Risiko</th><th colspan="6">UTMDigital – 2025 (Risiko Baru)</th><th colspan="6">UTMDigital – Keseluruhan (Residual 2025)</th></tr><tr><th>S</th><th>O</th><th>P</th><th>C</th><th>K</th><th>L</th><th>S</th><th>O</th><th>P</th><th>C</th><th>K</th><th>L</th></tr><tr><td>Tinggi</td><td>5 DDS - 2 DDI - 3</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>UTMD 6 DDS - 2 DDI – 3 DDA – 1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ketara</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>UTMD 1 DDS – 1</td><td>UTMD 1 DDS – 1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Sederhana</td><td>5 DDS – 2</td><td>3 (Climate Change)</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>UTMD 7 DDS – 4</td><td>UTMD 4 DDA – 3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													Tahap/ Klasifikasi Risiko	UTMDigital – 2025 (Risiko Baru)						UTMDigital – Keseluruhan (Residual 2025)						S	O	P	C	K	L	S	O	P	C	K	L	Tinggi	5 DDS - 2 DDI - 3	-	-	-	-	-	UTMD 6 DDS - 2 DDI – 3 DDA – 1						Ketara	-	-	-	-	-	-	UTMD 1 DDS – 1	UTMD 1 DDS – 1					Sederhana	5 DDS – 2	3 (Climate Change)	-	-	-	-	UTMD 7 DDS – 4	UTMD 4 DDA – 3				
Tahap/ Klasifikasi Risiko	UTMDigital – 2025 (Risiko Baru)						UTMDigital – Keseluruhan (Residual 2025)																																																																						
	S	O	P	C	K	L	S	O	P	C	K	L																																																																	
Tinggi	5 DDS - 2 DDI - 3	-	-	-	-	-	UTMD 6 DDS - 2 DDI – 3 DDA – 1																																																																						
Ketara	-	-	-	-	-	-	UTMD 1 DDS – 1	UTMD 1 DDS – 1																																																																					
Sederhana	5 DDS – 2	3 (Climate Change)	-	-	-	-	UTMD 7 DDS – 4	UTMD 4 DDA – 3																																																																					

	DD1 – 1 DDA – 2	DDA – 3					DD1 – 1 DDA – 2	DDI – 1				
Rendah	1 DDA	-	-	-	-	-	UTMD 2 DDA – 1 DD1 – 1	UTMD 4 DDI – 1 DDA – 3	UTMD 3 DDS – 1 DD1 – 1 DDA – 1		UTMD 1 DDS – 1	
UTMDigital	11	3	0	0	0	0	16	9	3	0	1	0

WP melaporkan Penilaian isu-isu dalaman dan luaran termasuk Climate Change (rujuk Dashboard identifikasi Risiko dan Peluang 2025) telah dibuat pada November 2024 hingga Januari 2025 dan hasilnya adalah seperti berikut

- a. 14 risiko baru iaitu 5 tinggi (Strategik), 5 sederhana (strategik), 1 Rendah (strategik), 3 Climate Change (Sederhana - Operasi) dan 5 peluang baru
- b. Analisis dan penilaian risiko serta tindakan mitigasi risiko dan merebut peluang 2025 dinyatakan dalam Dashboard Risiko DDA, DDI dan DDS. Penilaian keberkesanan mitigasi risiko dan usaha merebut peluang dirancang pada Disember 2025
- c. Risiko dan peluang sedia ada telah dinilai keberkesanan tindakan yang diambil termasuk penarafan semula dan hasilnya ialah (rujuk Dashboard Risiko DDA, DDI dan DDS – sebelum 2025):
 - i. DDI – 2 risiko rendah dan 2 risiko sederhana
 - ii. DDA – 5 risiko rendah dan 1 risiko tinggi
 - iii. DDS – 2 risiko ketara, 2 risiko sederhana dan 3 risiko rendah
- d. Kedudukan risiko UTMDigital selepas identifikasi risiko 2025 dan penarafan semula ialah tinggi (6), ketara (2), sederhana (11) dan rendah (10). Jumlah keseluruhan UTMDigital ialah 29 risiko.
- e. 5 peluang baru 2025 dan 4 peluang sedia ada (2024) telah diambil tindakan/berkesan manakala 1 masih dalam pelaksanaan (rujuk Dashboard Peluang 2025).

Mesyuarat menilai laporan Pengurusan Risiko dan Peluang yang dibentang dan mengesahkan:

- a. Analisis PESTLE termasuk Climate Change, isu-isu dalaman dan perubahan keperluan pihak berkepentingan adalah sesuai dan mencukupi yang dinyatakan dalam Dashboard Identifikasi Peluang dan Risiko 2025.
- b. 14 Risiko baru dan 5 peluang baru 2025 yang telah dikenalpasti sesuai dengan operasi sedia ada dan isu-isu

Disember 2025
WP

		luaran dan dalaman yang dibincangkan. c. Penilaian keberkesanan tindakan ke atas risiko sediaada dan penarafan semula adalah sesuai dengan operasi sediaada dan isu-isu luaran dan dalaman yang dibincangkan. Mesyuarat memperakukan: a. 14 risiko baru 2025. b. 15 penarafan semula risiko 2024 yang dinilai keberkesanan tindakan mitigasi yang diambil c. 5 Peluang baru 2025.									
7	Peluang-peluang untuk peningkatan (Peningkatan SPK)										
	<table><tr><td>Penambahbaikan Perkhidmatan UTMDigital</td><td>Impak kepada pengguna</td></tr><tr><td>Perolehan Penggantian Suis Rangkaian UTM</td><td> - Mengurangkan risiko gangguan rangkaian komputer disebabkan penggunaan peralatan usang. </td></tr><tr><td>Penggunaan perisian Click-Up (dalam proses pembaharuan lesen)</td><td> - Dapat memantau kemajuan pengurusan projek ICT termasuk dokumen dan rekod berkaitan projek. </td></tr><tr><td> - Perkhidmatan Sewaan Talian Internet Metro-E (UTM-JB:20 Gbps, UTMKL 10 Gbps </td><td> - Membolehkan capaian yang lebih baik kepada Internet. </td></tr></table>			Penambahbaikan Perkhidmatan UTMDigital	Impak kepada pengguna	Perolehan Penggantian Suis Rangkaian UTM	Mengurangkan risiko gangguan rangkaian komputer disebabkan penggunaan peralatan usang.	Penggunaan perisian Click-Up (dalam proses pembaharuan lesen)	Dapat memantau kemajuan pengurusan projek ICT termasuk dokumen dan rekod berkaitan projek.	Perkhidmatan Sewaan Talian Internet Metro-E (UTM-JB:20 Gbps, UTMKL 10 Gbps	Membolehkan capaian yang lebih baik kepada Internet.
Penambahbaikan Perkhidmatan UTMDigital	Impak kepada pengguna										
Perolehan Penggantian Suis Rangkaian UTM	Mengurangkan risiko gangguan rangkaian komputer disebabkan penggunaan peralatan usang.										
Penggunaan perisian Click-Up (dalam proses pembaharuan lesen)	Dapat memantau kemajuan pengurusan projek ICT termasuk dokumen dan rekod berkaitan projek.										
Perkhidmatan Sewaan Talian Internet Metro-E (UTM-JB:20 Gbps, UTMKL 10 Gbps	Membolehkan capaian yang lebih baik kepada Internet.										

Pemantauan Wifi Tambahan Bangunan Pentadbiran dan Akademik UTMJB & UTMKL	Kajian dan perancangan memperluaskan kawasan liputan capaian yang lebih baik kepada Internet khususnya kolej pelajar.
- Penyenggaraan Pelayan Maya (VM) UTM (6-unit Virtual Machine host, 1 unit Storage System Specification, 1 unit Database Server Storage, - Academic VMware vSphere 6 for 2 processor license untuk 12 CPU.	Infrastuktur pelayan maya, storan dan switch yang berkelajuan tinggi dan stabil terbukti banyak mendatangkan manfaat kepada perkhidmatan dan gaya hidup digital di kampus.
Projek Pembangunan & Penyelenggaraan BI UTM (bermula 2022)	Membantu PPDU menyediakan Dashboard pelaporan yang membantu pengurusan atasan membuat keputusan dengan berasaskan data.
Penggunaan SISPA dalam pengurusan maklum balas pelanggan - aduan, pertanyaan, permohonan, penghargaan dan Cadangan.	Integrasi pengurusan CRM (aduan, permohonan, pertanyaan dll) seluruh universiti
Kajian pemasangan fiber optik secara menyeluruh di peringkat universiti	Capaian internet yang lebih baik dengan prestasi boleh mencapai 10 Gpbs
Sistem ISMS 27001:2022	Memantapkan keselamatan terhadap sistem Universiti
Key HIR berkaitan AI dalam eko sistem aplikasi akademik.	Penggunaan teknologi AI dalam eko sistem akademik UTM.
- Naik taraf Wifi & AP (RM17juta) - Fiber Optik (RM7juta) - Network Refresh (RM7juta)	Meningkatkan kapasiti rangkaian dan capaian Wifi bagi seluruh kampus UTM (berkaitan juga komen, cadangan daripada CSI open ended Wifi, TP wifi)
Gemini Generative AI	Membantu dalam mengurus pengaturcaraan dan juga membuat data analitik dalam membuat keputusan, membantu mempercepatkan analisa kertas kerja / rumusan.

	JKIR memaklumkan bagi tahun 2024, penambahbaikan berikut hasil daripada analisis data prestasi, maklum balas pelanggan dan isu-isu pelaksanaan SPK untuk meningkatkan lagi penyampaian perkhidmatan ICT.	Mesyuarat menilai inisiatif penambahbaikan SPK yang dibuat. Adalah dijangkakan keberkesanan SPK dan kualiti penyampaian perkhidmatan ICT dapat dipertingkatkan melalui pelaksanaan pembaikan tersebut khususnya pendigitalan universiti dan perkhidmatan ICT.	JKIR [Bajet Mengurus & Pembangunan UTMDigital] Berterusan						
8	Penilaian dokumen SPK, Dasar dan Objektif Kualiti SPK ISO 9001:2015 UTMDigital								
	PKD memaklumkan penilaian dan kemaskini dokumen SPK, Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UTMDigital seperti berikut: <table><tr><th>Dokumen</th><th>Penilaian & Perubahan Dokumen</th></tr><tr><td>Dasar Kualiti</td><td>-</td></tr><tr><td>Objektif Kualiti</td><td> ● OQ kemudahan ICT mengikut piawaian UTMDigital digugurkan kerana prestasi kemudahan dapat diukur di mana sebarang gangguan akan direkodkan semasa upacara berjalan. ● OQ kritikal insiden dikemaskini kepada Security incidents denied – High & Severe Attack Protected ≥ 99% bagi pengukuran keselamatan perkhidmatan ICT yang lebih tepat. ● OQ berkaitan laman web digugurkan kerana perkhidmatan dipindahkan ke OSCA. ● OQ pengurusan maklum balas pelanggan dikemaskini mengikut SLA SISPAA, BizTrack dan DDA – Data (ClickUp) ● OQ projek infra dan info mengikut envision 2025 disekalikan dengan OQ 2. </td></tr></table>	Dokumen	Penilaian & Perubahan Dokumen	Dasar Kualiti	-	Objektif Kualiti	● OQ kemudahan ICT mengikut piawaian UTMDigital digugurkan kerana prestasi kemudahan dapat diukur di mana sebarang gangguan akan direkodkan semasa upacara berjalan. ● OQ kritikal insiden dikemaskini kepada Security incidents denied – High & Severe Attack Protected ≥ 99% bagi pengukuran keselamatan perkhidmatan ICT yang lebih tepat. ● OQ berkaitan laman web digugurkan kerana perkhidmatan dipindahkan ke OSCA. ● OQ pengurusan maklum balas pelanggan dikemaskini mengikut SLA SISPAA, BizTrack dan DDA – Data (ClickUp) ● OQ projek infra dan info mengikut envision 2025 disekalikan dengan OQ 2.	Mesyuarat mengambil maklum usaha menilai dan mengemas kini dokumen SPK yang dilaporkan setiap tahun bagi menjamin kesesuaian dan kecukupan dengan penyampaian perkhidmatan ICT. Mesyuarat mengesahkan pindaan OQ, MK, Lampiran, SOP dan boring yang dilaporkan PKD. Mesyuarat meminta PKD dan pemilik proses menyelesaikan penjumlahan / penggabungan / rujukan boring sebelum 2 Mei 2025.	Berterusan PKD Mei 2025
Dokumen	Penilaian & Perubahan Dokumen								
Dasar Kualiti	-								
Objektif Kualiti	● OQ kemudahan ICT mengikut piawaian UTMDigital digugurkan kerana prestasi kemudahan dapat diukur di mana sebarang gangguan akan direkodkan semasa upacara berjalan. ● OQ kritikal insiden dikemaskini kepada Security incidents denied – High & Severe Attack Protected ≥ 99% bagi pengukuran keselamatan perkhidmatan ICT yang lebih tepat. ● OQ berkaitan laman web digugurkan kerana perkhidmatan dipindahkan ke OSCA. ● OQ pengurusan maklum balas pelanggan dikemaskini mengikut SLA SISPAA, BizTrack dan DDA – Data (ClickUp) ● OQ projek infra dan info mengikut envision 2025 disekalikan dengan OQ 2.								

	• Lain-lain OQ dinilai dan dikekalkan.
MK dan Prosidur	• MK telah dikemaskini mengambilkira perubahan iklim, Ofi SIRIM dan Audit Dalam. • Dinilai mematuhi MS ISO 9001:2015, mencukupi dan sesuai serta sejajar dengan hala tuju penyampaian perkhidmatan ICT semasa. • Rekod perubahan MK seperti dalam lampiran MK-07-01
Lampiran MK	• Lampiran dikemaskini berdasarkan Ofi SIRIM (Penilaian Pembekal), JKIR dan Audit Dalam. • Lampiran Rekod Pindaan telah digunakan untuk merekodkan pindaan-pindaan yang dibuat.
SOP	• 2 SOP digugurkan (SOP VC dan permohonan sokongan teknikal ICT) kerana proses kerja digabungkan dalam SOP UTMDigital 12 dan penggunaan SISPAA. • SOP Permohonan Kemudahan ICT dikemaskini dengan memasukkan VC, sokongan teknikal, dan penggunaan SISPAA manakala laman web digugurkan. • SOP Pengurusan Aduan dikemaskini dengan memasukkan penggunaan SISPAA. • Lain-lain SOP dinilai sesuai dengan operasi dan penyampaian Perkhidmatan ICT
Borang ISO dan Borang UTMDigital	• Semua borang ISO UTMDigital sedang dikaji kesesuaian penjumlahan atau penggabungan kesan dari penggunaan SISPAA termasuk memberi nombor rujukan berdasarkan Ofi Audit Dalam.

9	Komunikasi SPK ISO 9001:2015 UTMDigital		
	WP memaklumkan komunikasi dalaman SPK telah dilaksanakan untuk meningkatkan penglibatan staf dalam pelaksanaan SPK ISO melibatkan: a. Peringkat UTMDigital – melalui taklimat kepada semua staf skim F, bengkel, mesyuarat J/K kualiti, sesi latihan ISO, sesi perkongsian ilmu dan maklumat SPK dalam laman web, media sosial dan sebagainya. b. Peringkat Bahagian– melalui mesyuarat unit dan bahagian serta media sosial khususnya program Cakna. Komunikasi luaran antaranya ialah dengan pengurusan UTM dari aspek pelaporan NCR, Ofl, risiko dan prestasi SPK khususnya projek info dan infra, SIRIM mengenai urusan pengauditan dan pensijilan serta dengan beberapa PtJ di UTM.	Mesyuarat mengambil maklum komunikasi berterusan SPK dalam usaha meningkatkan komitmen staf, mengelakkan kesilapan semasa penyampaian perkhidmatan ICT dan mengekalkan keberkesanan SPK.	WP [Bajet mengurus dan latihan] Berterusan
10	Penilaian keberkesanan, kecukupan dan kesesuaian SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dan penajajarannya dengan matlamat strategik UTM (Berkaitan dengan Perkhidmatan ICT)		
Berdasarkan data dan penilaian prestasi SPK di atas, mesyuarat memutuskan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital kekal berkesan, sesuai dan mencukupi dalam konteks penyampaian perkhidmatan ICT, sejajar dengan halatuju/matlamat strategik UTM (enVision UTM 2025) dan Pelan Strategik UTM 2024-2028. Pencapaian ini adalah berdasarkan kepada: a. Tahap kepuasan pelanggan UTMDigital 2024 yang tinggi iaitu 88.21% dan trend yang tinggi iaitu melebihi 80%. Oleh itu, secara umumnya pelanggan berpuashati dengan pekhidmatan ICT. b. Pencapaian 19 OQ yang menunjukkan prestasi tinggi dan keberkesanan SPK. Terdapat OQ kemudahan ICT diluar SLA tetapi dinilai tidak menjejaskan proses perkhidmatan ICT kepada pelanggan. c. 8 maklumbalas signifikan dan penghargaan telah dikaji dan diambil tindakan sewajarnya. Ini menjadikan SPK ISO sentiasa relevan dengan jangkaan pelanggan. d. Tahap pemuatan penyempurnaan 31 projek ICT 2024 – 100% untuk spesifikasi teknikal dan tempoh masa yang menunjukkan projek ICT diuruskan dengan baik dan keperluan pelanggan dipenuhi. e. Prestasi 41 pembekal dan penyedia perkhidmatan daripada luar projek-projek ICT ditahap sangat baik dan baik. Oleh itu, tiada pembekal atau khidmat luar yang boleh menjejaskan keberkesanan SPK dan pemberian perkhidmatan ICT. f. Tahap pemuatan proses, output proses dan perkhidmatan yang tinggi.			

- g. Hasil pemantauan dan pengukuran SPK menunjukkan hasil dicapai mengikut perancangan SPK dari aspek *system availability, critical incidents, support services* mencapai sasaran ditetapkan. Ini menunjukkan pelanggan boleh mengakses dan menggunakan sistem aplikasi, infrastruktur, perisian, kualiti data, fasiliti ICT dan sebagainya dengan berkesan secara berterusan.
- h. Pemantauan *bandwidth, threshold server* dan peralatan Pusat Data yang dibuat menghasilkan penggunaan sentiasa dibawah 90%.
- i. Dokumen ISO, Dasar dan Objektif Kualiti telah dinilai dan disesuaikan dengan UTM Envision 2025 dan keperluan NRES, penggunaan SISPA oleh Biro Pengaduan Awam serta keperluan MS ISO 9001:2015. Ini membantu UTMDigital mengekalkan SPK yang menyumbang secara signifikan kepada pencapaian misi Universiti. Oleh itu, SPK dinilai sebagai berkesan, sesuai dan mencukupi dalam konteks keupayaan UTMDigital menyampaikan perkhidmatan ICT berfokuskan stakeholders yang merupakan sebahagian perspektif *Balanced Score Card* UTMDigital.
- j. Analisis persekitaran dalaman dan luaran 2024/2025 termasuk Climate Change dan perubahan jangkaan pihak berkepentingan serta impaknya kepada SPK termasuk mengambil tindakan berkaitan (Identifikasi Risiko dan Peluang 2025). 14 risiko dan 3 peluang 2025 (termasuk 3 climate change) telah didaftar dan strategi mitigasi telah diambil. Pelaksanaan ini membuktikan UTMDigital berupaya mengawal potensi ketakakuran diperingkat UTMDigital, proses dan projek manakala tindakan merebut peluang menjadikan UTMDigital mampu menyesuaikan perubahan isu-isu dalaman dan luaran (PESTLE) dengan pelaksanaan SPK.
- k. Komitmen berterusan Pengurusan UTMDigital dan semua staf dalam pelaksanaan SPK termasuk komunikasi berterusan SPK.
- l. Penjajaran SPK ISO 9001:2015 UTMDigital, objektif kualiti SPK dan SOP dengan KAI UTM dan UTM Envision 2025 serta Pelan Strategi Pendigitalan UTM 2024 - 2028. Oleh itu, pelaksanaan SPK dinilai sejajar dengan hala tuju strategik UTM dan UTMDigital khususnya dari aspek pembangunan dan penggunaan teknologi digital, ekosistem berpacuan data, *system availability, security incidents*, penyediaan kemudahan ICT, dan sebagainya. Ia membuktikan UTMDigital melalui SPK ISO telah menawarkan perkhidmatan ICT berimpak tinggi kepada pelanggan dan pemegang taruh.
- m. 13 Penambahbaikan SPK 2024 termasuk penerusan projek 2022 yang telah dan sedang dilaksanakan dijangka akan meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan ICT kepada pelanggan.
- n. Perlaksanaan ISMS 27001:2022 dijangka akan meningkatkan keberkesanan SPK khususnya dari aspek keselamatan sistem maklumat.

D: Penutup

Pengerusi merakamkan ucapan terima kasih diatas komitmen dan penglibatan semua staf dalam mengekalkan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital secara berterusan. Dengan komitmen dan penglibatan berterusan ini akan dapat membantu UTMDigital memberikan perkhidmatan berprestasi tinggi ke arah merealisasikan *enVision UTM 2025*, Moonshot 2.0, University Berpaksikan Data dan Pendigitalan.

Mesyuarat ditangguh pada jam 1.00 tengahari

Tarikh: 20 Januari 2025

Disediakan dan disemak Oleh:



Jaffar Sidek bin Haron

Wakil Pengurusan

20 Januari 2025

Disahkan Oleh:



Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim

Pengarah UTMDigital

20 Januari 2025

KEPUASAN PELANGGAN

2022								2023					
Bil	Perkhidmatan	Tempoh Masa tindakan	Layanan kepada pelanggan	Kesungguhan membantu	Memahami kehendak pelanggan	Memberikan maklumat yang tepat	CSI - Perkhidmatan	Tempoh Masa tindakan	Layanan kepada pelanggan	Kesungguhan membantu	Memahami kehendak pelanggan	Memberikan maklumat yang tepat	CSI - Perkhidmatan
1	Perkhidmatan Pelanggan	86.1%	92.6%	88.0%	88.0%	90.7%	89.1%	90.12	92.44	91.86	91.86	92.44	91.74
2	Permohonan Data	85.7%	85.7%	97.5%	85.7%	89.3%	88.8%	75.00	83.33	83.33	75.00	83.33	80.00
3	Pembangunan Projek ICT	89.6%	91.1%	90.1%	92.7%	90.6%	90.8%	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67
4	Sokongan ICT (majlis)	88.6%	88.6%	90.9%	93.2%	90.9%	90.4%	89.29	89.29	100.00	100.00	100.00	95.71
5	UTMWifi	71.1%	83.7%	79.6%	79.5%	79.9%	78.8%	71.53	76.43	78.87	78.57	77.14	76.51
6	Sidang video	87.5%	91.7%	83.3%	87.5%	91.7%	88.3%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7	Rangkaian wayar/ tanpa wayar	70.3%	78.2%	71.9%	73.4%	73.4%	73.4%	89.29	92.86	92.86	89.29	92.86	91.43
8	Perkhidmatan Web	-	-	-	-	-	-	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63	90.63
CSI Soalan		82.7%	87.37%	85.9%	85.71%	86.64%	85.66	87.19	89.58	91.15	89.63	91.01	
CSI UTMDigital		81.69%						89.71%					