



JABATAN PERKHIDMATAN DIGITAL UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL PENYEDIAAN PERKHIDMATAN ICT

NAMA DOKUMEN : MANUAL KUALITI

ID DOKUMEN : MK/UTM/ UTMDIGITAL 02 - 2019/2020

VERSI : KEDUA

TARIKH VERSI : 7 FEBRUARI 2021

Disediakan oleh:	Disemak oleh:	Diluluskan oleh:
 Nama: Azniza Ali Jawatan: Peg. Kawalan Dokumen Tarikh: 21 Januari 2021	 Nama: Jaffar Sidek bin Haron Jawatan: Wakil Pengurusan Tarikh: 25 Januari 2021	 Nama: Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Jawatan: Pengarah UTMDigital Tarikh: 7 Februari 2021

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 1 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

1.1 PENGENALAN MANUAL KUALITI SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Manual Kualiti ini menjelaskan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 UTMDigital bagi **Penyediaan Perkhidmatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Perkhidmatan ICT)**. Ia mengandungi sepuluh (10) Seksyen yang menjelaskan penyediaan dan penyampaian **Perkhidmatan ICT** berdasarkan ketetapan setiap klausa MS ISO 9001:2015 mengikut skop SPK (Rujuk Sub-Klausa 1.3 dan 4.3).

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 UTMDigital disediakan untuk:

- Menjelaskan skop pelaksanaan SPK (Rujuk Para 1.3) dan pengecualian pemakaian klausa MS ISO 9001:2015 (Rujuk Para 1.4).
- Membangunkan Dasar kualiti dan Objektif Kualiti UTMDigital yang memenuhi keperluan Standard ISO.
- Menerangkan setiap keperluan MS ISO 9001:2015 dan pelaksanaannya dalam konteks penyediaan **Perkhidmatan ICT** (Rujuk Para 1.3).
- Menyediakan garis kasar dan panduan pelaksanaan SPK yang memenuhi keperluan staf dan pelajar Universiti, PTJ, admin, pemilik serta polisi, perundangan, peraturan dan piawaian profesional semua pihak berkepentingan terhadap **Perkhidmatan ICT**.
- Menentukan proses utama **Perkhidmatan ICT**, sokongan dan pengurusan serta keterkaitan kerja yang terlibat di peringkat Unit dan Bahagian di UTMDigital Kampus Johor Bahru.
- Menjelaskan proses dan dokumen SPK untuk melaksana, memantau, mengukur, menganalisis dan menilai keberkesanan SPK serta meningkatkan kualiti penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- Menjelaskan tugas, tanggungjawab dan bidang kuasa serta kompetensi semua staf UTMDigital serta terma dan rujukan Jawatankuasa yang terlibat dengan pelaksanaan SPK secara keseluruhannya.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 2 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

1.3 SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

1.3.1 Pengurusan atasan UTMDigital mempertimbangkan isu-isu dalaman dan luaran (Rujuk Sub-Klausa 4.1 dan Lampiran MK04-01 UTMDigital), jangkaan pelanggan dan keperluan semua pihak berkepentingan (Rujuk Sub-Klausa 4.2 dan Lampiran MK04-01 UTMDigital) serta kepentingan menawarkan **Perkhidmatan ICT** berteraskan ekosistem entrepreneurial, inovatif, digital, kebolehpasaran dan penjana, serta penyampaian berprestasi tinggi. Berdasarkan pertimbangan ini, pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital adalah bagi **Penyediaan Perkhidmatan ICT** yang melibatkan:

- a. **Produk atau Perkhidmatan ICT** iaitu:
 - i. Perancangan strategik jangka panjang ICT, Pembangunan Projek ICT, Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan dan Operasi, Perkhidmatan dan Pemantauan ICT.
 - ii. Output *tangible* UTMDigital iaitu sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (server, rangkaian, peralatan, perisian, *storage*, rangkaian, fasiliti, dll).
 - iii. Proses dan aktiviti kerja dalam penyampaian Perkhidmatan ICT mengikut Proses Utama ICT dan SOP.
 - iv. Output proses Perkhidmatan ICT seperti kertas kerja, inbois, kelulusan, sijil penghargaan, sijil serahan projek, dokumen projek, sebutharga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya.
 - v. Data, maklumat dan rekod daripada sistem email, laman web, data peribadi dan sebagainya.
- b. **Penyedia perkhidmatan ICT** dan lokasi perkhidmatan iaitu semua staf UTMDigital di Kampus Johor Bahru.
- c. **Pelanggan dan pemegang taruh dan lain-lain pihak berkepentingan** yang disenaraikan dalam Lampiran MK01-01 UTMDigital dan Lampiran MK04-01 UTMDigital.
- d. **Semua proses SPK ISO 9001:2015 UTMDigital** yang ditetapkan dalam Seksyen 1 – Seksyen 10 yang didokumenkan dalam Lampiran MK04-02 UTMDigital.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 3 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

Skop terperinci pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital yang menerangkan perkara 1.3.1 (a-d) diatas didokumenkan dalam Lampiran MK01-01 UTMDigital.

1.3.2 Pelaksanaan Manual Kualiti ini mengikut skop SPK di Para 1.3.1 di atas menunjukkan SPK UTMDigital secara konsisten:

- a. Berupaya menyedia dan menyampaikan **Perkhidmatan ICT** yang:
 - i. Memenuhi kehendak staf, pelajar, pengurusan UTM dan PTJ, Admin dan pemilik melalui sistem aplikasi Universiti, operasi infrastruktur, kemudahan ICT, sokongan teknikal, pemantauan operasi dan lain-lain perkhidmatan yang berprestasi tinggi, boleh dipercayai, efisien, mesra pengguna, kebolehcapaian secara berterusan dengan kapabiliti sistem aplikasi/infrastruktur yang tinggi.
 - ii. Memenuhi kontrak atau perjanjian dengan organisasi luar yang menggunakan **Perkhidmatan ICT** khususnya pembangunan projek ICT.
 - iii. Memenuhi keperluan semasa dan masa hadapan ICT Universiti melalui ekosistem digital bersifat entrepreneurial, pembangunan sistem aplikasi Universiti, penyediaan infrastruktur dan sebagainya yang berteraskan IR4.0, sistem bersepadu, perkhidmatan digital, *mobile* dan sebagainya.
 - iv. Sejajar dengan hala tuju dan matlamat strategik UTM melalui perancangan dan pelaksanaan SPK UTMDigital sebagai nadi **Perkhidmatan ICT** yang berkualiti dan inovatif ke arah merealisasikan Pemacu Universiti Digital.
 - v. Menyokong penajaan dan kelestarian kewangan Universiti dan Kementerian Pendidikan Tinggi melalui projek-projek ICT (Penajaan) dan menghasilkan sistem aplikasi, data, infrastruktur dan sebagainya yang boleh dipasarkan.
 - vi. Mematuhi polisi, peraturan dan undang-undang berkaitan dengan penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia, MAMPU, Kementerian Pendidikan Malaysia, Kementerian Sumber Asli Dan Alam Sekitar Malaysia, Biro Pengaduan Awam, Pengurusan UTM, Parlimen Malaysia dan lain-lain pihak berkepentingan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 4 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

- b. Memfokuskan kepada usaha meningkatkan kepuasan pelanggan dan pemegang taruh melalui:
 - i. Pelaksanaan dan pengendalian SPK ISO 9001:2015 UTMDigital yang efektif.
 - ii. Proses menambah baik sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (*server*, rangkaian, peralatan, perisian, *storage*, rangkaian, fasiliti, dll), kemudahan ICT dan kualiti keseluruhan penyampaian **Perkhidmatan ICT** khususnya dalam konteks aplikasi teknologi IR4.0 dan perkhidmatan digital.
 - iii. Jaminan penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang mematuhi polisi, peraturan dan perundangan yang berkuat kuasa.

1.4 PEMAKAIAN KEPERLUAN MS ISO 9001:2015

Semua keperluan MS ISO 9001:2015 diaplikasikan dalam SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Oleh itu, tiada pengecualian penggunaan klausa MS ISO 9001:2015 dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT**.

1.5 RUJUKAN UTAMA

Penyampaian **Perkhidmatan ICT** dan pelaksanaan keseluruhan SPK hendaklah merujuk kepada dokumen dan rekod yang disenaraikan di Para 4.4.2 (Senarai Induk Dokumen UTMDigital) dan Lampiran MK08-02 UTMDigital. Antara dokumen rujukan utama ialah:

- a. Polisi ICT UTM.
- b. Dasar Keselamatan ICT.
- c. Pelan Strategik Pendigitalan UTM.
- d. Polisi ICT Jabatan Digital Negara (JDN).
- e. MS ISO 9001:2015.
- f. Akta Perlindungan Data Peribadi.
- g. Dasar Perubahan Iklim Negara 2.0.
- h. SISPA.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 5 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

1.6 TERMINOLOGI

Istilah utama dan tafsiran pemakaiannya dalam konteks penyampaian **Perkhidmatan ICT** hendaklah mengikut sebagaimana yang dinyatakan dalam **Lampiran MK01-02: Terminologi dan Ringkasan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital**.

1.7 RINGKASAN

Ringkasan nama organisasi, nama jawatan, pelanggan, proses dan sebagainya yang digunakan dalam Manual Kualiti dan SOP hendaklah mengikut sebagaimana yang dinyatakan dalam **Lampiran MK01-02: Terminologi dan Ringkasan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital**.

1.8 SIMPANAN DAN EDARAN MANUAL KUALITI

Manual Kualiti dan SOP dalam format words/pdf/visio (softcopy) disimpan oleh PKD secara atas talian. Dokumen SPK untuk rujukan staf (*soft-copy*) melaksanakan SPK dimuatnaik ke Laman Web UTMDigital (<https://digital.utm.my/iso>) dan akses dikawal menggunakan *password*. PKD hendaklah memastikan hanya dokumen ISO yang terkini dan sah digunakan, termasuk mod terakhir dokumen, dimuatnaik ke Laman Web UTMDigital ini.

1.9 PENYELARASAN PINDAAN MANUAL KUALITI

Pindaan Manual Kualiti ini hanya boleh dibuat oleh PKD. Setiap pindaan atau mod hendaklah disemak oleh WP dan diluluskan oleh Pengarah UTMDigital sebelum dikuatkuasakan. Setiap mod yang dilakukan mestilah dicatat dalam Lampiran Rekod Pindaan.

Tatacara pindaan Manual Kualiti ini hendaklah mengikut ketetapan dalam Lampiran MK07-01 UTMDigital: Kawalan Dokumen SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 1 - PENGENALAN MANUAL KUALITI DAN SKOP SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL 02 – 2019/2020	MUKA SURAT	: 6 DARI 6
		MOD	: 05
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

1.10 LOKASI PERKHIDMATAN DAN ALAMAT PERHUBUNGAN

Alamat perhubungan dan staf yang bertanggungjawab terhadap pembangunan, pelaksanaan dan pengkelan **SPK ISO 9001:2015 UTMDigital** adalah seperti berikut:

Jabatan Perkhidmatan Digital (UTMDigital),
 Blok D07, Universiti Teknologi Malaysia
 81310, Johor Bahru, Johor.

Telefon: 07-5532275/013-7498063

Fax: 07-5566164

Email: jeff@utm.my

Facebook: UTMDigital

Staf : Encik Jaffar Sidek bin Haron (WP)

BORANG REKOD PINDAAN

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
1	Seksyen 1, Lampiran MK 01-01, Lampiran MK 01-02 SMAL dan Perisian dikeluarkan dari skop	Fasiliti SMAL tidak ditawarkan lagi dan permohonan perisian dipindahkan ke KL / Pengurusan UTMDigital			
1	Seksyen 2, penyusunan semula nama dan struktur bahagian/pejabat - Pejabat Pengurusan Projek (PMO) dan Pejabat Pembangunan Perniagaan (BDO) dipindahkan ke DDS	Perubahan struktur UTMDigital/Pengurusan UTMDigital	 Azniza Ali PKD 13 Jan 2022	 Jaffar Sidek Haron WP 25 Jan 2022	 Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Pengarah 27 Jan 2022

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
1	Seksyen 5, pindaan Objektif Kualiti. Objektif Kualiti 6 dipinda kepada Kelestarian Kewangan UTMDigital dan 6.2 Penyermpurnaan Projek Penjanaan 100%	Semakan JKIR/ Pengurusan UTMDigital			
1	Seksyen 6, Pindaan tatacara penilaian semula risiko melibatkan: a. proses penarafan semula b. Kemaskini kawalan tambahan menjadi kawalan semasa c. Risiko rendah 2 tahun berturut-turut dikeluarkan dari dashboard d. Keperluan kawalan tambahan baru bagi penarafan semula risiko tinggi, ketara dan sederhana	Kemaskini pengurusan risiko/OFI SIRIM			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
1	Seksyen 8, SOP Permohonan Perisian dikeluarkan dari senarai SOP UTMDigital	Semakan dokumen PKD / PKD Merekodkan tindakan Ofi dari audit dalaman/OFI SIRIM			
1	Seksyen 9, Borang Laporan Ofi Audit Dalaman ISO UTMDigital 009 diwujudkan				

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
2	Seksyen 1, Lampiran MK 01-01 – Aduan/Permohonan/ Pertanyaan	Kemaskini pengendalian aduan kepada pengurusan maklumbalas pelanggan – aduan/permohonan/ pertanyaan (AMT) (Ofi SIRIM dan NCR audit dalaman) Seperti di atas	 Azniza Ali PKD 17 Jan 2023	 Jaffar Sidek Haron WP 18 Jan 2023	 Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Pengarah 19 Jan 2023
2	Seksyen 1, Lampiran MK 01-02 Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan Ringkasan AMT				
2	Seksyen 2 – peranan utama dan fungsi utama UTMDigital	Kemaskini peranan dan fungsi utama UTMDigital mengikut struktur terkini (semakan urusetia ISO)			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
1	Seksyen 4 – proses utama perkhidmatan ICT Lampiran MK 04-01	Kemaskini proses utama ICT/Lampiran MK 04 01 – pengurusan maklumbalas pelanggan AMT (Ofi SIRIM dan NCR Audit Dalaman)			
2	Seksyen 5 – Objektif Kualiti Lampiran MK 05-01	Penilaian dan kemaskini Objektif Kualiti (Semakan urusetia ISO)			
1	Seksyen 7 Penilaian Latihan (7.2)	Worksheet Latihan Staf UTMDigital diwujudkan untuk memantau proses penilaian latihan staf bagi memastikan setiap latihan yang dihadiri dinilai keberkesanannya (Ofi SIRIM). Meningkatkan keberkesanan projek ICT dan kawalan rekod penilaian pembekal (Ofi Audit Dalaman)			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
2	Seksyen 8 Pengurusan Projek menggunakan Click-Up termasuk rekod penilaian pembekal	Data CSI yang lebih reliable dan tabulasi CSI mengikut UTMDigital, Perkhidmatan dan Soalan (Ofi SIRIM)			
1	Seksyen 9 Pengukuran CSI menggunakan 5 soalan UTM.				
3	Seksyen 1, Lampiran MK 01-01 Kemaskini Terminologi - Perancangan Strategik Pendigitalan	- Kemaskini halatuju UTM dalam SPK - AMT: M dikeluarkan dari SOP AMT dan dimasukkan dalam SOP baru iaitu DDA12 dan maklumbalas pelanggan dalam subseksyen 8.2.1 - Kemaskini senarai kemudahan ICT			

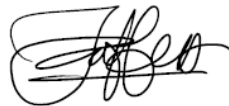
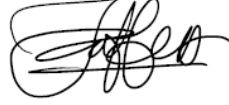
Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
3	- Key HIR, enVision UTM 2025 - AMT - Senarai Perkhidmatan Kemudahan ICT Seksyen 1, Lampiran MK 01-02 Kemaskini ringkasan - Key HIR - AMT digugurkan	(NCR SIRIM dan pembaikan dokumentasi urusetia) - Key HIR dimasukkan dan AMT digugurkan (NCR SIRIM dan pembaikan dokumentasi urusetia)	 Azniza Ali PKD 18 Mei 2023	 Jaffar Sidek Haron WP 18 Mei 2023	 Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Pengarah 18 Mei 2023
3	MK Seksyen 8.2.1 b Kemaskini proses pertanyaan pelanggan yang diasingkan daripada AMT	MK Seksyen 8.2.1 b (i dan ii) diwujudkan untuk bahagian/unit respond kepada pertanyaan pelanggan (NCR SIRIM dan pembaikan dokumentasi urusetia)			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
3	Lampiran MK 08 02 dan MK 08 03 Kemaskini senarai SOP dan kawalan ketakakuran produk	- SOP DDA12 diwujudkan yang menggabungkan permohonan semua kemudahan perkhidmatan ICT - 3 SOP digugurkan (SOP Permohonan Data, SOP Permohonan Akaun Emel Rasmi, SOP Permohonan Kumpulan Emel (mailing group)) - 1 SOP proses sokongan diwujudkan (SOP Pengurusan Latihan) (NCR SIRIM dan pembaikan dokumentasi urusetia) - Kemaskini AMT dan data universiti			
2	Lampiran MK 04 01 Proses utama perkhidmatan ICT	- Kemaskini Proses Utama perkhidmatan ICT dengan memasukkan hala tuju UTM, permohonan kemudahan ICT dan pengurusan data dikeluarkan (pembaikan dokumentasi urusetia)			
4	Seksyen 1 Lampiran MK 01 01	- Kemaskini Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL dengan memasukkan			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
		permohonan kemudahan ICT dan mengeluarkan pengurusan data.	 Azniza Ali PKD 15 Jan 2024	 Jaffar Sidek Haron WP 16 Jan 2024	 Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Pengarah 16 Jan 2024
2	Seksyen 6 Risiko dan Peluang	- Ofi SIRIM – menyediakan rumusan mengikut tahap dan kategori risiko			
2	Seksyen 7.2	- NCR SIRIM – SOP Pengurusan Latihan diwujudkan untuk mengurus latihan staf UTMDigital.			
4	Seksyen 8.4 MK 08-04	- Ofi SIRIM - Penilaian pembekal mengikut jenis perolehan dimasukkan.			
5	Seksyen 1, Lampiran MK 01 01 Lampiran MK 01 02	- Menambah pihak berkepentingan iaitu Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar dan Biro Pengaduan Awam dan keperluannya.	 Azniza Ali PKD 17 Jan 2025	 Jaffar Sidek Haron WP 20 Jan 2025	 Nik Kamal Izuddin Nik Ibrahim Pengarah 21 Jan 2025
3	Seksyen 2	- Kemaskini profile, Visi dan Misi UTMDigital			
3	Seksyen 5 Lampiran MK 05 01	- Kemaskini Objektif Kualiti (Critical Incident Denied dan Perubahan Iklim (Climate Change)) - Kemaskini visi dan misi UTMDigital			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
3	Seksyen 6 Lampiran MK 06 01	- Kemaskini Perancangan Mencapai Objektif Kualiti termasuk kepentingan Dasar Perubahan Iklim Negara			
5	Seksyen 8	- Kemaskini 8.2.1 Memasukkan SISPAA untuk aduan/ permohonan/ pertanyaan/ cadangan/ penghargaan - Kemaskini Lampiran MK 08-04 berkaitan pembekal pembelian terus. - Kemaskini 8.5.2 identifikasi aduan/ permohonan/ pertanyaan/ cadangan/ penghargaan mengikut nombor SISPAA - Kemaskini LAMPIRAN MK08-02 UTMDIGITAL - PROSES UTAMA PERKHIDMATAN ICT, SOP & BAHAGIAN dengan mengugurkan dua SOP iaitu SOP Permohonan Perkhidmatan Teknikal ICT (SOP UTMDigital/DDA/05) dan SOP Permohonan VC (SOP UTMDigital/DDA/02)			

Nama Dokumen: MANUAL KUALITI
ID: MK/UTM/UTMDIGITAL/02-2019/2020

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
3	Seksyen 4.1 - perubahan iklim dimasukkan dalam isu-isu luaran Seksyen 4.2 – NRES ditambah dalam senarai pihak berkepentingan dan keperluan melaksana dasar perubahan iklim negara.	- Notifikasi SIRIM dan JKIR			

Bil	Pihak Berkepentingan (Pemegang Taruh & Pelanggan)	Keperluan
1	KPT	• Menterjemahkan Visi, Misi, KPI dan lain-lain aspek pelan strategik KPT dalam pengurusan dan operasi Universiti • Pematuhan Akta, Perundangan, Polisi, Prosedur dan lain-lain, Contohnya: - Regulatori - Perundangan yang digunapakai seperti Akta Perlindungan Data Peribadi, Perundangan SKMM dan sebagainya. - Polisi - Polisi ICT, Peraturan ICT JDN, Dasar Keselamatan ICT UTM dan sebagainya - Peraturan - Peraturan yang digunapakai seperti peraturan email, laman web, perolehan dan sebagainya
2	Pengurusan UTM & Board of Director (BoD)	• Merealisasikan enVision UTM dan pematuhan Akta, Perundangan, Polisi, Prosedur dan sebagainya berkaitan kewangan dan bukan kewangan • Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi • Pematuhan Akta, Perundangan, Polisi, Prosedur dan lain-lain • Universiti berpacuan data, <i>Digital Lifestyle</i> dan pendigital sistem dan perkhidmatan • Pelaksanaan Inisiatif Perubahan Iklim
3	Pengurusan atasan UTMDigital & PTJ UTM	• Menterjemahkan enVision UTM dalam pelan strategik, HIR dan sebagainya di peringkat PtJ • Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi • Pematuhan Akta, Perundangan, Polisi, Prosedur dan lain-lain berkaitan kewangan dan bukan kewangan • Universiti berpacuan data, <i>Digital Lifestyle</i> dan pendigital sistem dan perkhidmatan • Sistem aplikasi, emel, <i>storage</i>, rangkaian, data dan sebagainya yang berkualiti, memenuhi keperluan pengurusan dan operasi PTJ • Pelaksanaan Kelestarian Kampus (UTM Sustainability Blueprint 2030)
4	Pengguna – Pensyarah, staf bukan akademik, Pelajar atau pengguna luar	• Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi • Pengurusan Maklumbalas Pelanggan – Aduan/Permohonan/Pertanyaan yang proaktif dan cepat • Kemudahan ICT berkualiti, berfungsi dan <i>up-to-dates</i> • Aksesibiliti dan <i>system availability</i> berterusan atau tanpa gangguan

Bil	Pihak Berkepentingan (Pemegang Taruh & Pelanggan)	Keperluan
		Sistem aplikasi, emel, <i>storage</i>, rangkaian, data dan sebagainya yang berkualiti, memenuhi keperluan akademik, P & P, dll serta selamat digunakan
5	Penyedia perkhidmatan sediaan luar – Vendor, klinik panel, kontraktor dll	- Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi termasuk maklumat yang tepat dan terkini - Pengurusan Maklumbalas Pelanggan – Aduan/Permohonan/Pertanyaan yang proaktif dan cepat - Bayaran yang tepat dan cepat
6	Pemilik dan Admin	- Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi - Pengurusan Maklumbalas Pelanggan – Aduan/Permohonan/Pertanyaan yang proaktif dan cepat - Sistem aplikasi yang memenuhi spesifikasi teknikal, tempoh masa, selamat dan berfungsi berterusan serta keperluan pengurusan serta operasi mereka
7	Organisasi luar/penjanaan	- Pembangunan projek ICT berdasarkan kontrak atau perjanjian. - Sistem aplikasi yang memenuhi spesifikasi teknikal, tempoh masa, selamat dan berfungsi berterusan serta keperluan pengurusan serta operasi mereka - Pengurusan Maklumbalas Pelanggan – Aduan/Permohonan/Pertanyaan yang proaktif dan cepat
8	Jabatan Digital Negara	- Pematuhan polisi dan garis panduan dalam pembangunan projek ICT dan penyampaian perkhidmatan ICT - Penggunaan perkakasan dan perisian yang ditetapkan
9	MoF	Pematuhan Akta, Perundangan, Polisi dan Peraturan kewangan dalam penyampaian perkhidmatan ICT
10	SKMM	Pematuhan Akta, Perundangan, Polisi dan Peraturan berkaitan dengan komunikasi, multimedia, media sosial dan sebagainya dalam perkhidmatan ICT
11	Badan profesional TIA – 942 (Data Centre)	Pematuhan regulatori berkaitan dengan pengurusan data dan kawalan data yang selamat
12	Jabatan Perlindungan Data Peribadi	Pematuhan Akta PDPA dan kawalan data peribadi yang selamat tanpa penyalahgunaan
13	Jabatan Arkib Negara	Pengurusan rekod dan fail mengikut polisi dan peraturan
14	Staf UTMDigital	- Perkhidmatan ICT berprestasi tinggi - Persekitaran kerja yang kondusif

Bil	Pihak Berkepentingan (Pemegang Taruh & Pelanggan)	Keperluan
		● Persekitaran operasi yang selamat dan sesuai untuk pengurusan dan operasi ICT
15	EPU	● Pematuhan kewangan dan bukan kewangan ke atas projek-projek ICT kepada kelulusan ● Kerjasama erat untuk menyempurnakan projek-projek ICT yang diluluskan
16	MKN	● Kawalan keselamatan data, maklumat dan operasi berdasarkan perundangan dan peraturan
17	KKM	● Pematuhan garis panduan kesihatan yang berkuatkuasa
18	BPA	● Penggunaan SISPAAP dan tatacara pengurusan Aduan mengikut BPA
19	Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam	● Pelaksanaan inisiatif Dasar Perubahan Iklim Negara dan pematuhannya.
20	SIRIM QAS International	● MS ISO 9001: 2015 dan Keperluan Perubahan Iklim dalam SPK
21	BOMBA	● Mendapatkan Sijil Bomba untuk alat pemadam api
22	DOSH	● Mendapatkan servis penyelenggaraan lift

Lampiran MK01-01 UTMDIGITAL: Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
Produk atau Perkhidmatan ICT	a. Strategik Pendigitalan; Pembangunan Projek ICT; Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan; dan Operasi, Perkhidmatan dan Pemantauan ICT. b. Output <i>tangible</i> UTMDigital iaitu sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (<i>server</i>, rangkaian, peralatan, perisian, <i>storage</i>, rangkaian, fasiliti, dll). c. Proses dan aktiviti kerja dalam penyampaian Perkhidmatan ICT mengikut Proses Utama ICT dan SOP. d. Output proses Perkhidmatan ICT seperti kertas kerja, inbois, kelulusan, sijil penghargaan, sijil serahan projek, dokumen projek, sebut harga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya. e. Data, maklumat dan rekod daripada sistem email, laman web (UTMDigital), data peribadi dan sebagainya	Semua Bahagian UTMDigital di Kampus Johor Bahru
Perancangan strategik jangka panjang ICT		
Perancangan strategik jangka panjang ICT	a. Perancangan Strategik Pendigitalan & enVision UTM 2025, Key HIR b. Penyediaan belanjawan operasi tahunan UTMDigital c. Pelan tindakan tahunan UTMDigital	Bahagian DDS

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
Pembangunan Projek ICT		
Pembangunan Projek ICT – Projek baru dan naik taraf serta penjanaaan	a. Projek-projek ICT (Sistem aplikasi Universiti, <i>Business Intelligence</i> dan Data, Infrastruktur dan perisian). i. Tapisan proses BPT ii. Kajian awal projek ICT iii. Penilaian projek iv. Rekabentuk dan Pembangunan Projek ICT (termasuk integrasi dengan proses atau fungsi lain serta keselamatan ICT) v. Perolehan projek (Lantikan vendor & pembelian) vi. Pra <i>kick-off</i> dan <i>kick-off</i> projek vii. Pembangunan, pengurusan & pemantauan projek viii. Pengujian, verifikasi dan validasi projek ix. Serahan projek kepada pengguna dan operasi	Bahagian PMO, DDI, DDA, PP
	b. Penjanaaan i. Permohonan/Promosi ii. Penyediaan dokumen sebut harga/tender iii. Pembentangan dan penerimaan projek iv. Lantikan pasukan teknikal dan pengurusan v. Penyediaan rekabentuk dan pembangunan projek vi. Pembangunan, pemantauan dan pengurusan projek vii. Pembentangan kepada pelanggan viii. Serahan projek kepada pengguna	Bahagian DDI, DDA

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan		
Pengurusan Maklumbalas Pelanggan	Aduan - Penerimaan Aduan di SISPAA, BizTrack dan ClickUp - Penentuan dan agihan Aduan - Pelaksanaan penyelenggaraan/pembaikan ICT - Kemas kini dokumen (dapatkan baru hasil daripada penyelenggaraan) dan sesi perkongsian ilmu - Maklum kepada pelanggan - Jana Statistik Aduan Pelanggan - Analisis data trend Aduan dan keperluan Tindakan Pembetulan, Risiko & Peluang peringkat Unit, DigitalCare dan UTMDigital. Pertanyaan - Penerimaan pertanyaan di SISPAA. - Penentuan dan agihan. - Maklumbalas pertanyaan pelanggan. - Jana Statistik Pertanyaan Pelanggan - Analisis data trend pertanyaan dan keperluan Tindakan Pembetulan, Risiko & Peluang peringkat Unit, DigitalCare dan UTMDigital. Cadangan - Penerimaan cadangan di SISPAA. - Penentuan dan agihan. - Maklumbalas cadangan pelanggan. - Jana Statistik Cadangan Pelanggan Penghargaan - Penerimaan Penghargaan di SISPAA. - Penentuan dan agihan. - Maklumbalas penghargaan pelanggan.	Bahagian DDA Pengurus IT di PTJ

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
	d. Jana Statistik penghargaan Pelanggan Permohonan Rujuk Permohonan Kemudahan Perkhidmatan ICT.	
Permohonan Kemudahan Perkhidmatan ICT - Permohonan ID Staf Baru (UTMID, emel rasmi, sistem UTMHR dan UTMFin), Permohonan emel kumpulan/ emel khas, Permohonan database dan Business Intelligence, Permohonan VPN Khas, Permohonan laman web, Permohonan ID sementara / wifi (guest acc) - Permohonan Akaun Webex (Akaun Gunasama PTJ) dan Permohonan Akaun Webex (Staf Akademik) dan Permohonan pelepasan IP/ port/ services dari firewall, Permohonan-Perkhidmatan-Teknikal-ICT dan Permohonan-Perkhidmatan-VC	a. Permohonan kemudahan ICT di SISPA b. Semakan dan kelulusan kemudahan ICT c. Sedia/siapkan kemudahan yang diluluskan d. makluman kepada pelanggan untuk menggunakan kemudahan dan/atau memberi perkhidmatan semasa upacara. e. Jana Statistik Permohonan Pelanggan f. analisis dan penambahbaikan proses permohonan kemudahan ICT	Bahagian DDA, DDI, DDS
Operasi, Perkhidmatan & Pemantauan Perkhidmatan ICT		
Operasi, Perkhidmatan & Pemantauan ICT	a. Sistem aplikasi Universiti, <i>Business Intelligence</i> b. Operasi Infrastruktur (<i>server</i>, rangkaian, peralatan, perisian, <i>storage</i> dan sebagainya) c. Penyelenggaraan infrastruktur (Pangkalan data, Pusat Data, peralatan, perisian, <i>Server</i>,	Bahagian DDA, DDI, PP Pengurus IT di PTJ

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
	<i>Storage</i>, Rangkaian dan sebagainya) d. Pemantauan operasi e. Keselamatan ICT (<i>Firewall</i>, perisian anti virus, keselamatan fizikal, capaian maklumat, kawalan insiden, kajian awal trend ancaman, semakan pencerobohan, pemakluman keselamatan ICT dan sebagainya) f. Pemakluman kepada pelanggan g. <i>Back-up</i> dan <i>restore</i> h. Penggunaan kemudahan ICT	
Penyedia Perkhidmatan ICT dan lokasi perkhidmatan	a. Staf dan Bahagian-Bahagian UTMDigital di Kampus Johor Bahru sebagaimana yang dinyatakan dalam Seksyen 3 Para 3.1. b. Pengurus IT PTJ c. UTMDigital Kampus Johor Bahru.	
Pihak berkepentingan	a. Pelanggan dan pemegang taruh UTMDigital	
Pelanggan	a. Meliputi: i. Pengguna iaitu staf dan pelajar Universiti, pengguna luar yang berurusan atau menggunakan Perkhidmatan ICT seperti agensi luar, vendor/pembekal, klinik panel, kontraktor dan sebagainya. a. Admin iaitu staf pemilik sistem yang diberi peranan menguruskan sistem aplikasi yang ditetapkan. b. Pemilik sistem iaitu PTJ yang bertanggungjawab keatas proses bisnes sistem aplikasi, infrastruktur dan sebagainya. c. Pengurusan UTM dan PTJ (semasa menggunakan Perkhidmatan ICT) d. Organisasi yang menerima Perkhidmatan ICT khususnya pembangunan projek ICT berdasarkan kontrak atau perjanjian.	

Perkhidmatan ICT	Output/Proses/ Aktiviti	Bahagian/Kampus
Pemegang taruh	a. Meliputi: i. Pengurusan UTM dan PTJ ii. Pihak luar seperti KPT, MAMPU, MoF, SKMM, Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam Malaysia, Biro Pengaduan Awam (BPA) dan sebagainya yang dinyatakan dalam Lampiran MK01-02 UTMDigital dan MK04-01 UTMDigital iii. Badan profesional TIA – 942 (Data Centre) iv. Jabatan Perlindungan Data Peribadi	

Lampiran MK 01-02 UTMDIGITAL - Terminologi & Singkatan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital

Bil	Perkara	Terminologi
1.	Pengurusan atasan UTMDigital	Merujuk kepada Pengarah UTMDigital, Timbalan Pengarah dan semua Ketua Seksyen UTMDigital di Kampus Johor Bahru.
2.	Pengurusan UTM	Merujuk kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Pengurusan Universiti.
3.	Pengurusan Pusat Tanggungjawab	Merujuk kepada Pengurusan Fakulti, <i>School</i> , Pejabat, Institut, Pusat dan lain-lain entiti di UTM Kampus Johor Bahru.
4.	Pusat Tanggungjawab	Merujuk kepada Fakulti, <i>School</i> , Pejabat, Institut, Pusat dan lain-lain entiti yang boleh menjadi Admin, pemilik dan/atau pengguna Perkhidmatan ICT di UTM Kampus Johor Bahru.
5.	Produk atau Perkhidmatan ICT	Merujuk kepada: a. Perancangan Strategik Pendigitalan; Pembangunan Projek ICT; Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan; dan Operasi, Perkhidmatan dan Pemantauan ICT. b. Output <i>tangible</i> UTMDigital iaitu sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (server, rangkaian, peralatan, perisian, <i>storage</i>, rangkaian, fasiliti, dll). c. Proses dan aktiviti kerja dalam penyampaian Perkhidmatan ICT mengikut Proses Utama ICT dan SOP. d. Output proses Perkhidmatan ICT seperti kertas kerja, inbois, kelulusan, sijil penghargaan, sijil serahan projek, dokumen projek, sebut harga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya. e. Data, maklumat dan rekod seperti daripada sistem email, laman web, data peribadi dan sebagainya.
6.	Perancangan Strategik Pendigitalan	Merujuk kepada Perancangan Strategik Pendigitalan, belanjawan operasi tahunan UTMDigital dan Pelan tindakan tahunan UTMDigital untuk memenuhi keperluan semasa dan akan datang Universiti dan pelanggan.
7.	Pembangunan Projek ICT – Projek baru dan naik taraf serta penjana	Merujuk kepada: a. Projek-projek ICT (Sistem aplikasi Universiti, <i>Business Intelligence</i> dan Data, Infrastruktur dan perisian dan sebagainya). Ia melibatkan Projek baru dan Projek naik taraf. b. Projek penjana iaitu projek ICT yang dibangunkan berdasarkan sebut harga/dokumen tender/perjanjian dengan pelanggan.

Bil	Perkara	Terminologi
8.	Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan	Merujuk kepada: a. Pengurusan Maklumbalas Pelanggan – Aduan, Pertanyaan, Cadangan, Penghargaan dan Permohonan b. Perkhidmatan Kemudahan ICT - sidang video, peminjaman peralatan rangkaian, makmal, ruang, Permohonan ID Staf Baru (UTMID, emel rasmi, sistem UTMHR dan UTMFin), Permohonan emel kumpulan/ emel khas, Permohonan database dan Business Intelligence, Permohonan VPN Khas, Permohonan laman web, Permohonan ID sementara / wifi (guest acc) - Permohonan Akaun Webex (Akaun Gunasama PTJ) dan Permohonan Akaun Webex (Staf Akademik) dan Permohonan pelepasan IP/ port/ services dari firewall dan Perkhidmatan Sokongan Upacara dan Teknikal ICT. c. Data, maklumat dan rekod daripada sistem email, laman web, data peribadi dan sebagainya.
9.	Operasi, Perkhidmatan & Pemantauan ICT	Merujuk kepada operasi, penyampaian Perkhidmatan ICT dan aktiviti pemantauan kepada pelanggan serta pemantauan semua produk ICT iaitu: a. Sistem aplikasi Universiti, <i>Business Intelligence</i> b. Operasi Infrastruktur (server, rangkaian, peralatan, perisian, storage dan sebagainya) c. Penyelenggaraan infrastruktur (Pangkalan data, Pusat Data, peralatan, perisian, Server, Storage, Rangkaian dan sebagainya) d. Pemantauan operasi e. Keselamatan ICT (Firewall, perisian antivirus, keselamatan fizikal, capaian maklumat, kawalan insiden, kajian awal trend ancaman, semakan pencerobohan, pemakluman keselamatan ICT dan sebagainya) f. Pemakluman kepada pelanggan g. <i>Back-up</i> dan <i>restore</i> h. Permohonan dan penggunaan Kemudahan ICT
10.	Output <i>tangible</i> UTMDigital	Merujuk kepada Output <i>tangible</i> UTMDigital seperti sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (server, rangkaian, peralatan, perisian, storage, rangkaian, fasiliti, dll).
11.	Proses dan aktiviti dalam penyampaian Perkhidmatan ICT.	Merujuk kepada proses utama Perkhidmatan ICT seperti yang didokumenkan dalam Lampiran MK04-02 dan semua proses dalam SOP SPK ISO 9001:2015 UTMDigital
12.	Output proses Perkhidmatan ICT.	Merujuk kepada hasil sesuatu proses kerja Perkhidmatan ICT seperti kertas kerja, inbois, kelulusan, sijil

Bil	Perkara	Terminologi
		penghargaan, sijil serahan projek, dokumen projek, sebut harga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya.
13.	Data	Data, maklumat dan rekod daripada sistem email, sistem aduan, laman web, data peribadi dan sebagainya.
14.	Pihak berkepentingan	Merujuk kepada pelanggan dan pemegang taruh yang dinyatakan dalam Lampiran MK 01-01.
15.	Perbekalan perkhidmatan daripada luar	Merujuk kepada perbekalan perkhidmatan dari luar, khidmat luar, pembekal/vendor dan PTJ di UTM yang memberi perkhidmatan kepada UTMDigital dalam penyediaan dan penyampaian Perkhidmatan ICT sebagaimana yang disenaraikan di Lampiran MK08-01 UTMDigital dan Lampiran MK08-04.
16.	Universiti	Merujuk kepada Universiti Teknologi Malaysia
17.	UTMDigital	Merujuk kepada Jabatan Perkhidmatan Digital, UTM
18.	Staf UTMDigital	Semua staf UTMDigital di Kampus Johor Bahru yang terlibat secara langsung dalam skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital
19.	Regulatori, Polisi dan Peraturan	a. Regulatori - Perundangan yang digunapakai seperti Akta Perlindungan Data Peribadi, Perundangan SKMM dan sebagainya. b. Polisi - Polisi yang digunapakai dalam pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital seperti Polisi ICT, Peraturan ICT JDN, Dasar Keselamatan ICT UTM dan sebagainya c. Peraturan - Peraturan yang digunapakai dalam pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital seperti peraturan email, laman web, perolehan dan sebagainya
20.	Keperluan Pelanggan dan Pihak Berkepentingan	Merujuk kepada senarai pelanggan dan pihak berkepentingan serta keperluan mereka yang dinyatakan di dalam Lampiran A – Keperluan Pihak Berkepentingan
RINGKASAN		
	MK	Manual Kualiti
	UTM	Universiti Teknologi Malaysia
	UTMDigital	Jabatan Perkhidmatan Digital, UTM
	SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
	PKD	Pegawai Kawalan Dokumen
	OSHA	Occupational Safety and Health Act

Bil	Perkara	Terminologi
	SOP	Standard Operating Procedure (Manual Prosedur Kerja)
	Ofi	Opportunities for Improvement
	Key HIR	Key High Impact Results
	WP	Wakil Pengurusan
	KAD	Ketua Audit Dalam
	PAD	Pasukan Audit Dalam
	ISO	International Organization for Standardization
	KAI	Key Amal Indicators
	MSP	Mesyuarat Semakan Pengurusan
	JKIR	Jawatankuasa Kualiti, Inovasi dan Risiko UTMDigital
	SLA	Service Level Agreement
	RCA	Root Cause Analysis
	TP	Tindakan Pembetulan
	BPT	<i>Business Process Transformation</i>
	KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
	PP	Pejabat Pengarah
	DDA	Bahagian Arkitektur Digital
	DDI	Bahagian Inovasi Digital
	DDS	Bahagian Strategi Digital
	KS	Ketua Seksyen
	PMO	<i>Project Management Office</i>
	BDO	<i>Business Development Office</i>
	SKMM	Suruhanjaya Komunikasi dan MultiMedia Malaysia
	CRM	Customer Relationship Management / DigitalCare
	SISPAA	Sistem Pengurusan Aduan Awam
	BPO	Biro Pengaduan Awam
	NRES	Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam