

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 1 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

4.1 Konteks SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL (Memahami Organisasi dan Konteks)

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR sentiasa mengkaji, menilai dan menentukan setiap isu dalaman dan luaran (positif dan negatif) di peringkat tempatan, kebangsaan, serantau dan antarabangsa yang relevan dan memberi impak terhadap hala tuju dan matlamat strategik UTMDigital, penyempurnaan projek ICT mengikut *User Requirement Study*, spesifikasi teknikal atau kontrak/perjanjian, keupayaan, kebolehfungsian dan akses berterusan sistem aplikasi Universiti, operasi infrastruktur, perkhidmatan pengurusan pelanggan berprestasi tinggi, laman web dengan maklumat terkini dan prestasi **Perkhidmatan ICT** serta lain-lain hasil SPK yang ditetapkan.

Isu-isu dalaman yang dikaji, dianalisis dan dinilai termasuklah:

- Pelan KHIR/HIR/Initiatif strategik UTM dan Pelan Strategik Pendigitan UTM dan isu-isu berkaitan dengan kepentingan mewujudkan Universiti Digital untuk kecemerlangan akademik dan globalisasi pendidikan tinggi.
- Nilai kerja Universiti khususnya budaya perkhidmatan berprestasi tinggi yang perlu diterapkan dalam proses utama, sokongan dan pengurusan ICT termasuk isu-isu penerapannya dalam pengurusan sumber manusia UTMDigital.
- Prestasi Universiti dan peranan, keupayaan atau isu-isu yang dihadapi UTMDigital untuk mencapainya.
- Perubahan struktur Universiti/UTMDigital, fungsi, polisi dan perundangan dan peluang atau risiko yang dihadapi untuk mengekalkan kelancaran **Perkhidmatan ICT**.
- Kompetensi Universiti dan pengetahuan baharu berkaitan dengan profesional berinovatif digital, sistem aplikasi Universiti, infrastruktur dan operasi UTMDigital.
- Isu-isu berkaitan dengan kepentingan penyampaian **Perkhidmatan ICT** mengikut KPT, JDN, SETARA dan sebagainya.
- Lain-lain isu atau situasi dalaman yang relevan dan signifikan dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang berprestasi tinggi.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 2 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

Isu-isu luaran melibatkan analisis PESTLE termasuklah perubahan iklim meliputi:

- a. Impak iklim politik dan dasar negara; contohnya isu perubahan dasar kerajaan di peringkat persekutuan atau negeri yang memberi kesan kepada operasi UTMDigital.
- b. Ekonomi meliputi bajet, matawang dan lain-lain; contohnya isu kenaikan kadar tukaran wang asing, kejatuhan nilai Ringgit Malaysia dan kekangan bajet yang boleh memberi kesan kepada keupayaan UTMDigital menawarkan infrastruktur, projek ICT, sistem aplikasi dan lain-lain peralatan berkapasiti tinggi serta keberkesanan kawalan keselamatan ICT.
- c. Isu sosio-budaya termasuk pertembungan generasi dan perbezaan nilai/budaya staf/pelajar antarabangsa yang memerlukan sistem dan kaedah penyampaian yang mesra pelanggan, penggunaan pelbagai bahasa dan seumpamanya.
- d. Kesan perubahan teknologi seperti IR4.0, teknologi digital, keselamatan dan serangan siber, kepesatan perkembangan ICT dan lain-lain serta keperluan untuk membangunkan projek ICT, sistem aplikasi Universiti, infrastruktur dan perkhidmatan digital di Universiti yang memberi kesan kepada operasi pelanggan dan sistem penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang berimpak tinggi.
- e. Implikasi perundangan; contohnya pengenalan perundangan baharu yang memberi kesan kepada produk dan **Perkhidmatan ICT**.
- f. Persekitaran seperti isu keselamatan fizikal, bencana dan sebagainya.
- g. Perubahan iklim seperti isu tenaga, pemanasan global, pelepasan karbon, jejak karbon daripada Pusat Data, kitar semula e-sisa yang tidak efisien, permintaan yang meningkat untuk peranti elektronik yang relevan dalam konteks **Perkhidmatan ICT** di bawah Sustainability Blueprint 2030 iaitu *Net Zero Carbon Campus* (Green Office, Sustainable Energy Management, Green Community), *ecosystem Resilience* (Noise, water and air), *Sustainable Production & Responsible Consumption* (smart waste monitoring) dan *health & well-being* (Life balance).
- h. Lain-lain isu atau situasi luaran yang relevan dan signifikan dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi.

Penentuan dan penilaian isu dalaman dan luaran serta impaknya kepada SPK dari aspek HIR, dasar, objektif, risiko, peluang, perkongsian ilmu dan sebagainya dinyatakan dalam *Dashboard* Risiko dan Peluang (Identifikasi Risiko dan Peluang), Pelan Strategik ICT dan lain-lain dokumen berkaitan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 3 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR sentiasa memantau, menilai semula dan mengemaskini semua maklumat berkaitan isu dalaman dan luaran di atas dan impaknya kepada SPK ISO 9001:2015 UTMDigital bagi mengekalkan pelaksanaan SPK yang relevan dan berkesan. Maklumat berdokumen hasil penilaian, pemantauan dan penilaian semula isu-isu di atas dikemaskini di Identifikasi Risiko dan Peluang (Dashboard Risiko) Jawatankuasa dan/atau MSP.

4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR menentukan;

- Pihak-pihak berkepentingan iaitu pelanggan (staf, pelajar, pengurusan Universiti dan PTJ dan lain-lain) dan pemegang taruh (KPT, MoF, JDN, TIA-942, NRES dan lain-lain) yang relevan dengan operasi dan **Perkhidmatan ICT**; dan
- Keperluan pihak berkepentingan tersebut dengan SPK/**Perkhidmatan ICT** seperti ketersediaan, kelancaran, kelajuan, khidmat sokongan, pematuhan, keselamatan, pengurusan perubahan iklim dan sebagainya.
- Keperluan pihak berkepentingan yang relevan dan diintegrasikan dalam SPK ISO 9001:2015 UTMDigital yang didokumenkan dalam Lampiran MK01-02 UTMDigital (Lampiran A).

Impak dan potensi impak keperluan pihak berkepentingan ke atas projek ICT, infrastruktur dan lain-lain operasi UTMDigital, prestasi SPK/objektif kualiti, risiko dan peluang serta kepatuhan **Perkhidmatan ICT** hendaklah dikaji, ditentukan dan didokumen dalam Lampiran MK01-02 dan Identifikasi Risiko dan Peluang. Ini bagi menjamin projek ICT, sistem aplikasi Universiti, infrastruktur, keselamatan ICT, laman web, data, khidmat sokongan teknikal dan output proses **Perkhidmatan ICT** yang memenuhi kehendak pelanggan, peraturan dan perundangan secara konsisten.

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR sentiasa memantau, menilai semula maklumat dan keperluan pihak berkepentingan di atas dan kesannya kepada SPK secara berterusan, serta mendokumentkannya dalam Lampiran MK01-02 UTMDigital dan Identifikasi Risiko dan Peluang atau MSP. Ia bertujuan untuk menjamin SPK ISO 9001:2015 UTMDigital sentiasa relevan dan memenuhi jangkaan pelanggan dan semua pemegang taruh.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 4 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

4.3 Penentuan Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital

4.3.1 Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital ialah **Penyediaan Perkhidmatan ICT**. Dalam menentukan skop ini, Pengurusan atasan UTMDigital mengambil kira batasan dan pelaksanaan SPK (Rujuk Seksyen 1, Para 1.3 dan 1.4) dan mempertimbangkan:

- a. Isu-isu dalaman dan luaran termasuk perubahan iklim (Rujuk Sub-Klausa 4.1, Lampiran MK01-02 dan Identifikasi Risiko dan Peluang)
- b. Pihak berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan dengan SPK (Rujuk Sub-Klausa 4.2 dan Lampiran MK01-01, MK01-02 dan Identifikasi Risiko dan Peluang)
- c. Projek ICT termasuk penajaan, infrastruktur, pengurusan perkhidmatan pelanggan, operasi, perkhidmatan dan pemantauan ICT, output proses dan lain-lain **Perkhidmatan ICT** yang perlu dikawal dan dimasukkan dalam skop pelaksanaan SPK.

Semua keperluan MS ISO 9001:2015 diaplikasikan dalam skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Mana-mana keperluan MS ISO 9001:2015 yang tidak boleh dilaksanakan adalah dinyatakan di Para 1.4, termasuk memastikan ia tidak mendatangkan kesan kepada keupayaan dan tanggungjawab UTMDigital menawarkan **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi yang memenuhi keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan.

4.3.2 Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dikekalkan sebagai Maklumat Berdokumen dalam Seksyen 1 (Para 1.3 dan 1.4) dan Sub-Klausa 4.3, yang merangkumi:

- a. Senarai perkhidmatan utama - Perancangan strategik jangka panjang ICT; Pembangunan Projek ICT; Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan; dan Operasi, Perkhidmatan dan Pemantauan ICT - dan proses sokongan dan pengurusan (Rujuk Lampiran MK04-01 UTMDigital, Sub-Klausa 4.4, 8.5.1 dan Lampiran MK08-02 UTMDigital).
- b. Output *tangible* UTMDigital iaitu sistem aplikasi Universiti, infrastruktur (*server*, rangkaian, peralatan, perisian, *storage*, rangkaian, fasiliti, dan lain-lain), kemudahan ICT seperti peralatan, makmal (Bilik latihan dan lain-lain) dan sebagainya.
- c. Data daripada sistem email, laman web, data peribadi dan sebagainya.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 5 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

- d. Output proses **Perkhidmatan ICT** seperti kertas kerja, inbois, kelulusan, sijil penghargaan, sijil serahan projek, dokumen projek, sebutharga, perjanjian/kontrak, pesanan tempatan, resit dan sebagainya.
- e. Semua staf UTMDigital di Kampus Johor Bahru.
- f. Staf, pelajar, pengurusan Universiti dan PTJ, admin, pemilik dan lain-lain kategori pelanggan, serta pihak berkepentingan yang relevan dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT** dalam pelaksanaan SPK.
- g. Justifikasi terhadap pengecualian keperluan Standard yang tidak dilaksana dalam SPK ISO 9001:2015 UTMDigital (Rujuk Para 1.4).

4.4 SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dan Proses-Prosesnya

4.4.1 Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR menyedia, melaksana, mengekal dan menambahbaik SPK secara berterusan, termasuk proses dan interaksinya, mengikut keperluan MS ISO 9001:2015. Semua proses yang diperlukan ini didokumenkan dalam pemetaan proses utama **Perkhidmatan ICT** dan lain-lain proses SPK seperti di Lampiran MK04-01 UTMDigital. Ia mendokumenkan keseluruhan **Perkhidmatan ICT** yang menunjukkan:

- a. Input diperlukan dan output yang dijangkakan di peringkat makro **Perkhidmatan ICT**.
- b. Turutan dan interaksi semua proses **Perkhidmatan ICT** termasuk semua proses SPK disemua peringkat pengurusan, Bahagian dan Unit.
- c. Kriteria dan kaedah seperti verifikasi/validasi projek ICT, status keselamatan ICT, penyelenggaraan infrastruktur, *bandwidth usage*, tahap penggunaan rangkaian, ujian keselamatan dan lain-lain untuk melaksana dan mengawal proses secara efektif. Ini termasuklah pengukuran dan petunjuk prestasi dari aspek *up-time* sistem aplikasi Universiti/emel/web/pangkalan data, kelajuan rangkaian, saiz dan keupayaan *server/storage*, dan pemantauan Pusat Data bagi menentukan keberkesanan operasi dan kawalan terhadap proses SPK.
- d. Keperluan dan ketersediaan sumber kewangan, staf, fasiliti dan kemudahan fizikal yang bersesuaian untuk menyampaikan **Perkhidmatan ICT**.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 4 – KONTEKS ORGANISASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 6 DARI 6
		MOD	: 3
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

- e. Tanggungjawab dan bidang kuasa untuk melaksana, menyampai dan mengurus **Perkhidmatan ICT** serta lain-lain proses SPK.
- f. Pengurusan risiko dan Peluang (Rujuk Sub-Klausa 6.1) termasuk kesan perubahan iklim dan tindakan mitigasi risiko serta merebut peluang dalam pelaksanaan SPK.
- g. Penilaian semua proses utama, sokongan dan pengurusan **Perkhidmatan ICT** termasuk membuat perubahan yang perlu bagi memastikan tahap kelajuan rangkaian, prestasi operasi infrastruktur, spesifikasi sistem aplikasi Universiti, penggunaan teknologi digital, pengendalian projek ICT serta lain-lain hasil SPK yang dirancang dapat dicapai.
- h. Peluang-peluang penambahbaikan sistem aplikasi Universiti, infrastruktur, perkhidmatan pengurusan pelanggan, kemudahan ICT dan semua proses SPK.

Maklumat berdokumen berkaitan dengan SPK dan proses-prosesnya serta keperluan 4.4.1 (a-h) disedia dan diselenggara dalam Lampiran MK04-01 UTMDigital.

4.4.2 Bagi menyampai dan membuktikan penyediaan **Perkhidmatan ICT** yang menepati semua keperluan dan perancangan SPK, JKIR dan PKD:

- a. Mengekalkan Maklumat Berdokumen (Dokumen) meliputi polisi, peraturan, SOP, untuk melaksana proses/**Perkhidmatan ICT** dan SPK secara terkawal dan efektif (Rujuk Senarai Induk Dokumen UTMDigital).
- b. Menyimpan Maklumat Berdokumen (Rekod) seperti verifikasi/validasi projek, serahan projek dan pengesahan pelanggan, pelaksanaan kerja penyelenggaraan, pengendalian aduan ICT, pengujian keselamatan dan sebagainya yang menunjukkan penyampaian **Perkhidmatan ICT** mengikut perancangan dan semua keperluan SPK dipenuhi (Rujuk Senarai Induk Rekod UTMDigital).

PROSES UTAMA PERKHIDMATAN ICT UTM

