

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 5 - KEPIMPINAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 1 DARI 5
		MOD	: 03
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 AM

Pengurusan atasan UTMDigital komited kepada pembangunan, pelaksanaan, pengkelan dan peningkatan berterusan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Kepimpinan dan komitmen ini dibuktikan dengan cara:

- Bertanggungjawab terhadap kebolehfungsian, keselamatan, kesesuaian dan keupayaan teknologi, kebolehcapaian, efisiensi sistem aplikasi Universiti, infrastruktur, BI/data/maklumat rekod Universiti, laman web dan lain-lain aspek keberkesanan SPK, pencapaian sasaran projek penjaan dan kualiti penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- Mewujudkan Dasar Kualiti UTMDigital dan Objektif Kualiti **SPK** di peringkat Unit dan Bahagian di UTMDigital dan fungsi serta memastikan kesesuaiannya dengan Pelan Strategik/ hala tuju/matlamat strategik/KAI UTMDigital, serta konteks perkhidmatan ICT (Rujuk Lampiran MK05-01 UTMDigital).
- Mengintegrasikan keperluan SPK dengan proses bisnes, fungsi dan peranan UTMDigital untuk mewujudkan Universiti Digital, pembangunan dan pelaksanaan perkhidmatan digital, menyediakan kemudahan dan perkhidmatan teknikal yang berkualiti tinggi dan sebagainya disemua peringkat pelaksanaan **Perkhidmatan ICT**.
- Mempromosikan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko dalam pembangunan projek ICT, pengurusan perkhidmatan pelanggan, operasi, pemantauan dan perkhidmatan ICT serta pelaksanaan SPK keseluruhannya.
- Menentukan kecukupan dan ketersediaan sumber kewangan, fasiliti, fizikal, peralatan dan staf untuk mengurus dan menyampaikan **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi (Rujuk Seksyen 7.1).
- Melaksanakan komunikasi kepada seluruh staf UTMDigital di peringkat Unit dan Bahagian di UTMDigital mengenai kepentingan mengekalkan *up-time*, kebolehfungsian dan akses berterusan, keselamatan ICT, kebolehpercayaan dan integriti data, kelajuan rangkaian yang bersesuaian, dan sebagainya untuk pelaksanaan berkesan **SPK** dan penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang memenuhi keperluan pelanggan,

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 5 - KEPIMPINAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 2 DARI 5
		MOD	: 03
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

mematuhi perundangan dan peraturan semua pihak berkepentingan (Rujuk sub-klausa 7.4).

- g. Memastikan pelaksanaan **SPK** mencapai objektif kualiti/Indeks Prestasi UTMDigital, mengawal *down-time*, mencegah ancaman dan penggodaman, mengelak kegagalan operasi pelanggan, mengikut perancangan dan memenuhi semua hasil SPK yang dirancang.
- h. Melibatkan diri, menunjuk arah dan menyokong pengurusan dan staf UTMDigital di semua Bahagian untuk mencapai dan menyumbang kepada pencapaian prestasi dan keberkesanan SPK serta peningkatan kualiti penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- i. Mempromosikan penambahbaikan berterusan SPK, peningkatan prestasi sistem aplikasi Universiti, infrastruktur, khidmat sokongan upacara dan teknikal, penggunaan teknologi digital, sistem bersepadu, penyelenggaraan dan pemantauan operasi, dan lain-lain aspek pengukuhan kualiti penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- j. Menyokong pengurusan peringkat Bahagian, Seksyen dan Unit supaya dapat menunjukkan kepimpinan yang boleh menggerakkan peranan dan penglibatan staf diperingkat Bahagian dan UTMDigital mencapai objektif kualiti/Indeks Prestasi UTMDigital, mematuhi pelaksanaan **SPK** dan penyampaian **Perkhidmatan ICT** yang berkualiti dalam setiap aktiviti kerja.

5.1.2 FOKUS PELANGGAN

Pengurusan atasan UTMDigital menunjukkan kepimpinan dan komitmen tinggi berkaitan dengan amalan fokus pelanggan dalam penyampaian **Perkhidmatan ICT** berimpak tinggi. Ini dilakukan dengan cara:

- a. Keperluan staf, pelajar, pengurusan UTM dan PTJ, pihak luar yang berurusan dengan produk UTMDigital, dan semua peraturan dan perundangan setiap pihak berkepentingan (Rujuk Lampiran MK 01-02 dan Identifikasi Risiko dan Peluang), ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten semasa perancangan dan penyampaian **Perkhidmatan ICT** berprestasi tinggi.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 5 - KEPIMPINAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 3 DARI 5
		MOD	: 03
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

- b. Menentukan dan menguruskan risiko dan peluang yang memberi kesan kepada keupayaan/prestasi sistem aplikasi Universiti, operasi infrastruktur, penyempurnaan projek-projek ICT, keutuhan *Firewall*, perisian antivirus dan lain-lain aspek keselamatan ICT, kelajuan rangkaian, keupayaan *server/ storage*/peralatan untuk menyimpan data/maklumat/rekod, kualiti perkhidmatan pengurusan pelanggan dan pematuhan **Perkhidmatan ICT** terhadap keperluan pengguna, jangkaan pelanggan, peraturan dan perundangan pihak berkepentingan, termasuk keupayaan meningkatkan kepuasan pelanggan (Rujuk Profil Risiko, Profil Peluang dan Sub-Klausa 6.1).
- c. Mengekalkan fokus kepada pengukuhan kepuasan pelanggan UTMDigital melalui peningkatan Indeks Kepuasan Pelanggan dan penambahbaikan **Perkhidmatan ICT** secara berterusan.

5.2 DASAR KUALITI

5.2.1 MEMBANGUNKAN DASAR KUALITI UTMDIGITAL

Pengurusan atasan UTMDigital bertanggungjawab membangun, melaksana dan mengekalkan Dasar Kualiti dan memastikan ianya:

- a. Seajar dengan konteks **Perkhidmatan ICT** dan pelaksanaan SPK serta menyokong Visi, Misi dan objektif strategik UTMDigital dan Universiti.
- b. Menyediakan rangkakerja untuk membangun dan menilai Objektif Kualiti/Indeks Prestasi di peringkat Pengurusan, Bahagian, Seksyen dan Unit serta pelbagai fungsi termasuk projek ICT, projek penajaan, keselamatan ICT, operasi infrastruktur, pengendalian maklumbalas pelanggan dan sebagainya.
- c. Menetapkan komitmen untuk memenuhi keperluan staf, pelajar dan lain-lain pengguna, mematuhi polisi, perundangan dan peraturan pihak berkepentingan, serta lain-lain keperluan SPK UTMDigital.
- d. Menetapkan komitmen untuk melaksanakan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan SPK dan kualiti penyampaian **Perkhidmatan ICT** secara berterusan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 5 - KEPIMPINAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 4 DARI 5
		MOD	: 03
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

- e. Dasar Kualiti dinilai secara berterusan oleh JKIR UTMDigital bagi menjamin penerusan kesesuaiannya dengan perkembangan isu dalaman dan luaran, kemajuan teknologi, perubahan keperluan pelanggan, Misi dan Matlamat UTMDigital dan Universiti serta pelaksanaan SPK keseluruhannya.

5.2.2 KOMUNIKASI DASAR KUALITI

Dasar Kualiti UTMDigital mestilah:

- a. Wujud dan dikemaskini manakala Maklumat Berdokumen iaitu Lampiran MK 05-01 UTMDigital – Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UTMDigital hendaklah dikekalkan.
- b. Disampaikan (Rujuk sub-klausu 7.4) dan difahami oleh semua staf UTMDigital di peringkat Pengurusan, Bahagian dan Unit serta diterapkan dalam semua SOP, proses SPK dan penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- c. Disediakan untuk staf, pelajar atau pengurusan Universiti dan PTJ, pihak luar yang menggunakan **Perkhidmatan ICT** atau mana-mana pihak berkepentingan, jika perlu.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan atasan UTMDigital memastikan peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa semua staf UTMDigital yang terlibat dengan pelaksanaan SPK ditentu, dihebahkan, difahami, dan didokumenkan. Tugas dan tanggungjawab ini meliputi:

- Struktur Organisasi, fungsi UTMDigital dan Struktur Pengurusan Kualiti UTMDigital.
- Perancangan strategik UTMDigital, KAI dan Pelan Tindakan tahunan
- Senarai tugas, kuasa dan kompetensi staf UTMDigital berkaitan dengan **Perkhidmatan ICT** didokumenkan di Pejabat Pengarah.
- Terma WP, PKD, KAD dan PAD meliputi urusan pengauditan, kawalan maklumat berdokumen, komunikasi, objektif kualiti dan pelaporan SPK.
- Terma JKIR dan Jawatankuasa Pelaksana SPK ISO 9001:2015 UTMDigital meliputi pengurusan risiko dan peluang, analisis, penilaian dan penambahbaikan SPK.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 5 - KEPIMPINAN		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 5 DARI 5
		MOD	: 03
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2025

Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa staf UTMDigital berkaitan dengan pembangunan, pelaksanaan dan pengekalan SPK diatas melibatkan tanggungjawab:

- a. Memastikan SPK UTMDigital memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.
- b. Menentukan proses dan **Perkhidmatan ICT** mencapai objektif kualiti/sasaran/Indeks Prestasi UTMDigital, menjamin kebolehfungsian, kebolehcapaian, keselamatan, *up-time* perkhidmatan, kebolehpercayaan data, kandungan/maklumat terkini dan sebagainya untuk operasi pelanggan yang berkesan, pembuatan keputusan yang tepat, menghasilkan output proses yang lengkap dan bebas kesilapan, serta lain-lain hasil output yang di kehendaki.
- c. Melaporkan pencapaian objektif kualiti/Indeks Prestasi dan semua pencapaian SPK, termasuk peluang peningkatan (Rujuk Para 10.1), perubahan, inovasi, dan pelaporan kepada pengurusan atasan UTMDigital dan MSP.
- d. Memastikan hebahan keperluan dan amalan fokus pelanggan dan pemegang taruh/pihak berkepentingan di semua peringkat Pengurusan, Bahagian serta Unit.
- e. Memelihara dan mengekalkan integriti SPK, termasuk apabila berlaku perubahan perancangan strategik UTMDigital, penggunaan teknologi IR4.0, peningkatan keupayaan sistem operasi/infrastruktur, KAI dan Pelan Tindakan tahunan, serta lain-lain pelaksanaan SPK (Rujuk Identifikasi Risiko, Lampiran MK01-02 UTMDigital, Para 6.3 dan 9.3).

VISI UTMDIGITAL

Pemacu Transformasi Pendigitalan dalam Menginovasi Penyelesaian.

MISI UTMDIGITAL

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

DASAR KUALITI JABATAN PERKHIDMATAN DIGITAL (UTMDIGITAL)

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

Dasar kualiti UTMDigital menjadi panduan kepada semua staf untuk melaksanakan sistem penyampaian ICT berimpak tinggi berteraskan nilai ISES UTM dan slogan Menginovasi Penyelesaian melalui:

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

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

1.0 FOKUS PELANGGAN**1.1 KUALITI PERKHIDMATAN**

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

1.2 KHIDMAT PELANGGAN:

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

1.3 PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

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

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

2.0 PENGURUSAN PROJEK ICT UNTUK TRANSFORMASI DIGITAL YANG EFEKTIF

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

3.0 PROFESIONAL DIGITAL BERINOVATIF

- 3.1** Staf UTMDigital mengikuti program pembangunan kepakaran digital 80%

4.0 KUALITI OPERASI & PERKHIDMATAN DIGITAL ICT

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

5.0 KELESTARIAN UTMDIGITAL

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

Pengarah

Jabatan Perkhidmatan Digital (UTMDigital)
Universiti Teknologi Malaysia