

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 1 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

Pengurusan atasan UTMDigital, dan JKIR menilai prestasi SPK ISO 9001:2015 UTMDigital secara berterusan melalui aktiviti pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian SPK. Aktiviti ini dilaksana berdasarkan laporan Prestasi UTMDigital yang melibatkan:

- a. Pemantauan dan pengukuran SPK ISO 9001:2015 UTMDigital meliputi:
 - i. Penggunaan dan peratusan *up-time* sistem aplikasi Universiti, servis aplikasi (emel, web, sistem aplikasi Universiti, pangkalan data), *system availability, security incidents*.
 - ii. *Threshold RAM/CPU, server, storage* dan peralatan Pusat Data untuk menjamin kelajuan dan keperluan menambah saiz penempatan data dan peningkatan prestasi keseluruhannya.
 - iii. Tahap penggunaan *Bandwidth* bagi rangkaian *Wired dan wireless (Distribution Switch, Core switch, Access Point* dan lain-lain) untuk menjamin peratusan/parameter penggunaan, keperluan menambah *Bandwidth* dan kebolehfungsian rangkaian.
 - iv. Tahap aplikasi IR4.0/teknologi digital/perkhidmatan digital/pendigitalan dalam **Perkhidmatan ICT**.
 - v. Keselamatan ICT (*Firewall*, perisian antivirus, keselamatan fizikal, capaian maklumat, kawalan insiden, kajian awal trend ancaman, semakan pencerobohan, pemakluman keselamatan ICT dan lain-lain) bagi menentukan *status attack* dan semua sistem aplikasi Universiti, infrastruktur dan sebagainya sentiasa selamat digunakan.
 - vi. Ketersediaan dan kebolehfungsian fasiliti ICT (Bilik latihan, ruang dan sebagainya).
 - vii. *Back-up* dan *restore* mengikut jadual.
 - viii. Operasi Infrastruktur (*server, rangkaian, peralatan, perisian, storage* dan sebagainya), Penyelenggaraan infrastruktur (Pangkalan data, Pusat Data, peralatan, perisian, *Server, Storage, Rangkaian* dan sebagainya) bagi menjamin produk dan Perkhidmatan ICT sentiasa boleh diakses, efisien, berfungsi mengikut parameter prestasi ditetapkan, dan bebas daripada ancaman.
 - ix. Pemantauan khidmat upacara dan sokongan ICT semasa majlis Universiti untuk menjamin kelancaran khidmat ICT.
 - x. Pemantauan pengendalian maklum balas pelanggan mengikut SLA.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 2 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

- b. Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian aktiviti di Para 9.1.1 (a) bagi memastikan data dan hasil yang tepat dan boleh dipercayai. Ini termasuklah:
 - i. Cara pemantauan dan pengukuran yang dilaksanakan seperti pemantauan Pusat Data (servis aplikasi, *server*, *storage*, peralatan Pusat Data, rangkaian melalui Netflow.utm.my, *Virtual Smart Zone* dan *Microtik*, keselamatan (Dashboard NGAF Firewall, *First level defence*, *Second level defence* dan lain-lain), dan sebagainya.
 - ii. Jenis data (*up-time/down-time*, peratusan penggunaan, bilangan dan jenis ancaman, integriti dan kebolehpercayaan data, kelajuan rangkaian, liputan rangkaian tanpa wayar, tahap kawalan keselamatan ICT dan sebagainya), kaedah dan proses mengumpul dan menganalisisnya, teknik statistik (Frekuensi, peratusan, purata, mengikut dan tidak mengikut SLA, *byte per-second*, *bit per-second*) yang digunakan dan kedalaman penggunaannya, tanggungjawab staf dan sebagainya.
 - iii. Analisis dan penilaian keatas hasil pencapaian serta tindakan dan/atau peningkatan SPK yang diambil.
- c. Masa aktiviti pemantauan dan pengukuran diatas dibuat (jam, harian, mingguan, bulanan) dan Bahagian/staf UTMDigital yang bertanggungjawab.
- d. Masa dan tempoh masa (jam, harian, mingguan, bulanan, suku tahun dan tahunan) untuk melaksana analisis dan penilaian ke atas hasil pemantauan dan pengukuran yang telah dilaksanakan serta bentuk pelaporan yang perlu disediakan.

Berdasarkan aktiviti di Para 9.1.1 (a – d), Ketua Bahagian/Ketua Seksyen/JKIR/MSP hendaklah menilai dan menentukan prestasi dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.

Maklumat Berdokumen iaitu laporan Prestasi UTMDigital dan Minit MSP pelaksanaan dan hasil aktiviti di Para 9.1.1 (a-d) hendaklah dikekalkan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR bertanggungjawab untuk mengukur dan memantau maklumat mengenai persepsi pelanggan melalui Indeks kepuasan Pelanggan (CSI UTMDigital, CSI Perkhidmatan dan CSI mengikut Soalan Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan), Kualiti Perkhidmatan (*security incidents*, *system availability* dan *support*

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 3 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

services) maklum balas pelanggan terhadap **Perkhidmatan ICT**. Kaedah pengukuran kepuasan pelanggan hendaklah dibuat berdasarkan soal selidik kepuasan pelanggan termasuk penghargaan mereka, analisis maklum balas pelanggan dan laporan *security incidents, system availability* dan *support services*. Soal selidik kepuasan pelanggan hendaklah menggunakan instrumen kajian yang ditetapkan dan mestilah dibuat setiap tahun.

Maklumat kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan diatas hendaklah dianalisis (menggunakan kaedah frekuensi, peratusan, purata, sisihan piawaian, analisis silang, isu2 penilaian 1 dan 2 bagi CSI UTMDigital/Perkhidmatan/Soalan dibawah 80%, dan sebagainya) untuk menentukan sejauh mana mereka berpuas hati dengan **Perkhidmatan ICT**. Berdasarkan analisis ini, penambahbaikan SPK hendaklah dibuat secara berterusan untuk mengukuhkan kepuasan pelanggan dan mengekalkan keberkesanan SPK.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR menganalisis dan menilai data dan maklumat yang diperolehi hasil daripada aktiviti pemantauan dan pengukuran (Rujuk Klausa 9.1.1) dan lain-lain data SPK dan menentukan:

- a. Tahap pematuhan produk dan **Perkhidmatan ICT** meliputi:
 - i. Pematuhan terhadap prestasi *uptime* sistem aplikasi Universiti, servis aplikasi, dan sebagainya.
 - ii. Kawalan terhadap *threshold RAM/CPU, server, storage* dan sebagainya serta parameter rangkaian yang menjamin kecekapan, penempatan data dan kelajuan rangkaian.
 - iii. Keupayaan keselamatan ICT termasuk mengawal ancaman siber dan virus baru.
 - iv. Pematuhan kepada tahap akses, efisiensi dan kebolehfungsian operasi infrastruktur.
 - v. Integriti dan kebolehpercayaan data/maklumat/rekod sistem email, laman web dan sebagainya.
 - vi. Keupayaan fasiliti ICT berdasarkan SLA dan kebolehfungsian semasa diguna pelanggan.
 - vii. Kualiti khidmat sokongan upacara dan teknikal.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 4 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

- viii. Pematuhan Perkhidmatan ICT terhadap Polisi ICT UTM, Dasar Keselamatan UTM, Polisi ICT MAMPU, PDPA dan sebagainya.
 - ix. Pematuhan SLA ditetapkan semasa penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
 - x. Pematuhan semua output proses kepada polisi, peraturan dan piawaian ditetapkan.
- b. Tahap kepuasan pelanggan (CSI UTMDigital, CSI Perkhidmatan dan CSI Soalan, serta kualiti perkhidmatan (*security incidents, system availability* dan *support services*) mengikut standard ditetapkan serta trend maklum balas pelanggan dan pihak berkepentingan.
 - c. Prestasi dan keberkesanan SPK termasuk pencapaian objektif kualiti, keupayaan proses/SOP mencapai sasaran ditetapkan dan kapabiliti sistem aplikasi/infrastruktur/Pusat Data/rangkaian/keselamatan yang digunakan untuk mengendali, memantau dan mengurus SPK.
 - d. Kejayaan pelaksanaan pelan tindakan tahunan, perancangan projek ICT, pelan strategik ICT Universiti, syarat-syarat **perkhidmatan ICT** dan sebagainya.
 - e. Keberkesanan kawalan tambahan mengawal/menurunkan tahap risiko yang dikenal pasti dan tindakan merebut peluang (Rujuk *Dashboard* Risiko dan Peluang UTMDigital).
 - f. Prestasi pembekal/vendor, khidmat luar dan penyedia perkhidmatan luaran termasuk kerja penyelenggaraan infrastruktur, rakan strategik (projek penjanaan ICT) dan sokongan PTJ di UTM.
 - g. Menentukan keperluan dan peluang penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 Pelaksanaan Audit Dalaman

Pengurusan atasan UTMDigital dan JKIR melaksanakan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun pada masa yang ditetapkan. Audit dalaman boleh diadakan lagi sekiranya timbul sebarang masalah atau berlakunya sebarang keadaan yang memberi kesan ke atas keberkesanan pelaksanaan SPK.

Audit Dalaman hendaklah menyediakan laporan audit yang menentukan:

- a. i. SPK ISO 9001:2015 UTMDigital, projek ICT, sistem aplikasi Universiti, infrastruktur, data, fasiliti ICT, pengurusan maklum balas pelanggan, output

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 5 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

proses dan lain-lain **Perkhidmatan ICT** memenuhi keperluan staf, pelajar, pengurusan Universiti dan PTJ, serta mematuhi perundangan, peraturan dan polisi semua pihak berkepentingan.

ii. SPK UTMDigital mematuhi semua keperluan MS ISO 9001:2015.

- b. SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dilaksana dan dikekalkan dengan berkesan secara berterusan.

9.2.2 Pengendalian Audit Dalaman

JKIR, KAD dan PAD mengurus dan melaksana audit dalaman dengan cara:

- a. Merancang, mewujudkan, melaksana dan memelihara program audit yang:
 - i. Menunjukkan kekerapan, kaedah, tanggungjawab dan keperluan perancangan dan pelaporan audit.
 - ii. Mengambil kira kepentingan proses, perubahan yang memberi kesan kepada pelaksanaan SPK, risiko yang terjadi dan hasil audit terdahulu.
- b. Menentukan kriteria audit (Sistem dan Pematuhan) dan skop audit setiap audit yang dijalankan.
- c. Memilih juruaudit yang terlatih (Menghadiri latihan audit dalaman MS ISO 9001:2015) dan melaksanakan audit secara objektif, 'impartiality' dan sebagai satu proses yang bebas.
- d. Memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan atasan UTMDigital dan MSP.
- e. Melaksanakan pembetulan dan tindakan pembetulan dengan segera serta penambahbaikan terhadap OfI berdasarkan dapatan audit dalaman.
- f. Memelihara maklumat berdokumen sebagai bukti pelaksanaan program dan hasil audit.

Pelaksanaan audit dalaman secara terperinci mengambil kira keperluan 9.2.2 (a – f) diatas hendaklah mengikut ketetapan dalam Lampiran MK09-01 UTMDigital – Pelaksanaan Audit Dalaman.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 6 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

9.3 Semakan Pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan UTMDigital merancang dan mengadakan MSP (sekurang-kurangnya sekali setahun) untuk menilai kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital serta penjarangannya dengan hala tuju dan matlamat strategik UTMDigital, enVision 2025 UTM, dan fokus mewujudkan Universiti berpaksikan data dan perkhidmatan digital di UTM.

9.3.2 Input Semakan Pengurusan

MSP UTMDigital hendaklah mengambil kira agenda berikut:

- a. Status tindakan daripada MSP terdahulu.
- b. Perubahan isu-isu luaran dan dalaman, jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK (Rujuk Identifikasi Risiko dan Peluang).
- c. Maklumat prestasi dan keberkesanan SPK merangkumi trend:
 - i. Kepuasan pelanggan (CSI UTMDigital, CSI Perkhidmatan dan CSI Soalan) termasuk kualiti perkhidmatan (*security incidents, system availability* dan *support services*) dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.
 - ii. Tahap pencapaian Objektif Kualiti.
 - iii. Prestasi proses/Perkhidmatan ICT dan kepatuhan projek ICT, infrastruktur, fasiliti ICT, data dan lain-lain output perkhidmatan kepada perancangan/spesifikasi/perjanjian/polisi/SLA ditetapkan.
 - iv. Ketakakuran seperti kegagalan projek ICT, ketidakbolehfungsi sistem aplikasi/infrastruktur, serangan dan penggodaman yang berjaya melepasi kawalan keselamatan, ketidaklancaran operasi pelanggan akibat kegagalan khidmat sokongan upacara dan teknikal, isu kebolehpercayaan data, output proses tidak menepati piawaian serta tindakan pembetulan yang diambil.
 - v. Hasil aktiviti pemantauan dan pengukuran yang dilaksanakan di Para 9.1.1 termasuk prestasi sistem aplikasi Universiti/servis aplikasi/infrastruktur, *threshold RAM/CPU/server/storage*, parameter *Bandwidth*, keselamatan ICT, kualiti fasiliti ICT dan sebagainya.
 - vi. Hasil audit dalaman dan luaran.
 - vii. Prestasi pembekal/vendor, khidmat luar dan sokongan PTJ di UTM.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA UTMDIGITAL, UTM	MANUAL KUALITI: SEKSYEN 9 – PENILAIAN PRESTASI		
	ID DOKUMEN: MK/UTM/UTMDIGITAL/02 - 2019/2020	MUKA SURAT	: 7 DARI 7
		MOD	: 02
		TARIKH MOD	: 17 Jan 2023

- d. Kecukupan sumber kewangan, staf, fasiliti, fizikal dan sebagainya yang diperlukan bagi mengekalkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital.
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil terhadap risiko dan peluang UTMDigital (Rujuk Sub-Klausa 6.1) meliputi proses identifikasi risiko dan peluang baru, penarafan semula risiko, kawalan dalaman semasa, kawalan tambahan dan sebagainya (Rujuk Identifikasi Risiko dan Peluang dan Dashboard Risiko dan Peluang).
- f. Peluang-peluang yang berpotensi untuk peningkatan SPK UTMDigital.

9.3.3 Output Semakan Pengurusan

Output MSP hendaklah meliputi keputusan dan tindakan mengenai:

- a. Peluang peningkatan sistem aplikasi Universiti/infrastruktur/penyediaan data /kebolehpercayaan data/maklumat/rekod ICT, keselamatan ICT, dan lain-lain prestasi **Perkhidmatan ICT** yang dapat mengukuhkan keberkesanan, kecukupan dan kesesuaian SPK.
- b. Perubahan SPK yang diperlukan, termasuk kemas kini Maklumat Berdokumen, objektif kualiti, risiko dan peluang baru, kaedah/prosesan kerja lebih efisien, polisi dan garis panduan berkaitan ICT dan sistem penyampaian **Perkhidmatan ICT**.
- c. Keperluan sumber manusia, kewangan, peralatan, fizikal dan sebagainya yang diperlukan untuk penambahbaikan atau melaksanakan keputusan yang dibuat.

Maklumat berdokumen dalam bentuk minit mesyuarat dan laporan Prestasi UTMDigital sebagai bukti pelaksanaan MSP disimpan dan dipelihara oleh PKD.

LAMPIRAN MK09-01 UTMDIGITAL: AUDIT DALAMAN

Tindakan	Prosedur Terperinci	Antarafasa														
Perancangan & Jadual Audit Dalaman	1. Perancangan audit dalaman hendaklah disediakan bagi setiap tahun dengan menjadualkannya dalam Jadual Audit. 2. Jadual audit dalam disedia sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum audit mula dilaksanakan menggunakan format jadual audit dalaman UTMDigital. Jadual hendaklah menyatakan perkara-perkara berikut: a. Skop, SOP/Proses/Perkhidmatan yang akan diaudit serta Bahagian. b. Program dan masa pelaksanaan audit. c. Juruaudit terlibat dan skop audit individu/juruaudit. 3. Jadual audit mestilah komprehensif meliputi semua proses SPK dan disediakan berasaskan kepentingan proses mengikut asas pertimbangan berikut: a. Impak sesuatu proses/perkhidmatan ke atas keberkesanan SPK, kepuasan pelanggan dan kepentingan memenuhi peraturan dan perundangan pihak berkuasa. b. Dapatan audit yang lalu. c. Profil risiko dan peluang dengan keutamaan kepada tahap risiko/peluang tinggi dan seterusnya. d. aduan pelanggan. e. Trend ketidakpatuhan Perkhidmatan ICT. f. Trend tindakan pembetulan.	WP KAD														
Tanggung jawab Pengurusan Audit Dalam	1. Tanggungjawab pihak yang terlibat dalam perancangan dan pelaksanaan audit dalaman SPK ISO 9001:2015 UTMDigital hendaklah mengikut ketetapan berikut: <table><tr><th>Aktiviti</th><th>Tanggung jawab</th></tr><tr><td>Perancangan/Jadual Audit</td><td>KAD</td></tr><tr><td>Perlaksanaan Audit</td><td>KAD & PAD</td></tr><tr><td>Laporan Audit</td><td>KAD</td></tr><tr><td>Audit Susulan</td><td>Juruaudit/ pihak diaudit</td></tr><tr><td>Rekod Audit – Jadual audit, Semakpasti, Laporan Ketidakpatuhan, Laporan Audit termasuk OfI, Latihan & Iantikan PAD/KAD, Minit Mesyuarat Pembukaan & Penutup</td><td>PKD</td></tr><tr><td>f. Analisis Dapatan Audit</td><td>KAD/PAD</td></tr></table>	Aktiviti	Tanggung jawab	Perancangan/Jadual Audit	KAD	Perlaksanaan Audit	KAD & PAD	Laporan Audit	KAD	Audit Susulan	Juruaudit/ pihak diaudit	Rekod Audit – Jadual audit, Semakpasti, Laporan Ketidakpatuhan, Laporan Audit termasuk OfI, Latihan & Iantikan PAD/KAD, Minit Mesyuarat Pembukaan & Penutup	PKD	f. Analisis Dapatan Audit	KAD/PAD	WP KAD PKD Jawatan kuasa KIR
Aktiviti	Tanggung jawab															
Perancangan/Jadual Audit	KAD															
Perlaksanaan Audit	KAD & PAD															
Laporan Audit	KAD															
Audit Susulan	Juruaudit/ pihak diaudit															
Rekod Audit – Jadual audit, Semakpasti, Laporan Ketidakpatuhan, Laporan Audit termasuk OfI, Latihan & Iantikan PAD/KAD, Minit Mesyuarat Pembukaan & Penutup	PKD															
f. Analisis Dapatan Audit	KAD/PAD															

Lantikan Juruaudit Dalam dan Ketua Juruaudit	1. Juruaudit dalam hendaklah dilantik daripada kalangan staf UTMDigital atau UTM yang terlatih dalam bidang audit dalaman iaitu yang telah mengikuti Kursus Audit Dalaman ISO 9001:2015. 2. Tugas Juruaudit Dalam hendaklah mengikut 'Terma Pasukan Audit Dalaman UTMDigital'. 3. Seorang ketua juruaudit hendaklah dilantik untuk menyelaraskan kerja-kerja pengauditan dan urusan dengan pihak diaudit termasuk hubungan awal dengan pengurusan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Tugas KAD hendaklah mengikut 'Terma Ketua Audit Dalaman UTMDigital'.	WP KAD PAD
Pelaksanaan Audit Dalaman	Frekuensi 1. Audit dalaman hendaklah dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun. Audit dalaman juga boleh diadakan berdasarkan siri audit atau pada bila-bila masa yang perlu terutamanya apabila Pengurusan UTMDigital mendapati masalah yang boleh menjejaskan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital seperti peningkatan aduan pelanggan, kegagalan menyempurnakan projek ICT mengikut spesifikasi/kontrak, ketidakbolehfungsi infrastruktur, teguran pengurusan Universiti dan PTj, risiko terjadi, serta output proses yang tidak memenuhi keperluan. Makluman urusan pengauditan 2. Juruaudit dalam dan pihak diaudit hendaklah dimaklumkan mengenai tugas pengauditan sekurang-kurangnya 2 minggu atau mengikut kesesuaian sebelum permulaan audit. Dalam menjalankan tugas pengauditan, KAD/PAD hendaklah objektif, menekankan prinsip '<i>impartiality</i>' dan bebas daripada tugas-tugas atau proses yang diaudit. Struktur Pasukan Audit dan Proses Pengauditan 3. Bagi melaksanakan audit dalaman secara komprehensif dan efektif, struktur pasukan audit dan proses pengauditan hendaklah mengambil kira aspek berikut: a. Tugas audit mengikut Skop SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. b. Penyelarasan antara KAD dan PAD di semua Bahagian dalam menjalankan auditan supaya auditan dijalankan mengikut pendekatan proses, merentasi fungsi, gabungan proses utama, sokongan dan pengurusan, dan menyeluruh. c. Penyelarasan penyediaan senarai semak audit, laporan audit dan kawalan dan pemantauan audit susulan di	WP KAD KAD PAD

--

- | |
|--|
| |
|--|

4. Mesyuarat pembukaan hendaklah diadakan sebelum audit dilaksanakan. Keahlian mesyuarat ini hendaklah melibatkan:
 - a. Pengarah UTMDigital sebagai Pengerusi.
 - b. Wakil Pengurusan (sebagai ahli atau Pengerusi gantian).
 - c. Semua Ketua Seksyen.
 - d. KAD.
 - e. PAD.
 - f. Setiausaha Pejabat sebagai Setiausaha
5. Dalam mesyuarat pembukaan ini, perkara-perkara berikut hendaklah dibincang dan diputuskan:
 - a. Perbincangan dan persetujuan ke atas jadual audit dalaman meliputi aspek berikut:
 - i. Taklimat Pengurusan UTMDigital dan KAD.
 - ii. Penentuan skop, objektif dan kriteria audit.
 - iii. Proses pengaudian di Bahagian terlibat.
 - iv. Penetapan tugas juruaudit dalaman.
 - v. Tarikh dan masa audit.
 - vi. Penentuan mesyuarat penutup.
 - vii. Hal-hal lain yang boleh melancarkan lagi kerja-kerja pengauditan

6. Kaedah pelaksanaan audit dalaman boleh melibatkan cara berikut:
 - a. Semakan rekod dan dokumen kerja.
 - b. Pemerhatian aktiviti kerja.
 - c. Temubual dengan pihak diaudit
 - d. Pengesahan projek ICT, data/maklumat/ rekod sistem aplikasi Universiti, operasi infrastruktur, kerja penyelenggaraan, output proses dan lain-lain **Perkhidmatan ICT** menepati kriteria kualiti diikuti dengan proses mengendalikannya (*Audit Trail*).
 - e. Mengambil nota untuk merekodkan maklumat dan bukti.

KAD
PAD

f. Penggunaan borang-borang untuk mencatatkan rekod/aktiviti audit meliputi:

- ii. Senarai Semak Audit UTMDigital untuk merekodkan aktiviti dan bukti audit serta pemerhatian.
- iii. Borang Ketidakpatuhan Audit Dalam UTMDigital untuk menyatakan ketidakpatuhan yang ditemui semasa pengauditan. Ketidakpatuhan hendaklah dikategorikan kepada:

- **Major**

- i. Ketidakpatuhan yang ditemui menjejaskan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital (sistem *break-down*) atau integriti **Perkhidmatan ICT**.
- ii. Ketidakpatuhan minor yang banyak bagi sesuatu produk, proses, output proses dan perkhidmatan.

- **Minor**

Ketidakpatuhan yang tidak mengikut SOP, MK dan lain-lain dokumen SPK tetapi tidak menjejaskan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dan kualiti Penyampaian **Perkhidmatan ICT**.

i. Pemerhatian

Pemerhatian atau peluang peningkatan (OfI) hendaklah dicatat dan dinyatakan dalam Senarai Semak Audit dan Laporan Audit UTMDigital sebagai sumber untuk membaiki '*opportunities for improvement*' (OfI). Pihak diaudit hendaklah menganalisis dan mengambil tindakan penambahbaikan bersesuaian terhadap OfI dan merekodkannya dalam Borang Laporan OfI Audit Dalam ISO UTMDigital 009.

ii. Laporan Audit

Borang laporan audit dalam UTMDigital hendaklah digunakan untuk melaporkan keseluruhan proses dan dapatan audit termasuk perbandingan dengan audit yang lalu. Laporan audit dalam hendaklah disediakan dan dibentang oleh KAD pada akhir sesi auditan semasa mesyuarat penutup.

Kriteria Audit

7. Kriteria audit setiap audit dalam hendaklah diasaskan kepada MS ISO 9001:2015, Manual Kualiti, SOP, kontrak projek ICT, perjanjian dengan vendor, peraturan, perundangan, profil risiko

	dan peluang, dan lain-lain dokumen yang digunakan dalam melaksanakan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital. Kriteria ini hendaklah dikemaskini dan disahkan dalam setiap audit dalaman yang dijalankan.	
	Mesyuarat Penutup dan Pembentangan Dapatan Audit 8. Mesyuarat penutup hendaklah diadakan selepas tugas pengauditan selesai dilakukan berdasarkan persetujuan di antara Pengurusan UTMDigital dengan PAD. Keahlian mesyuarat penutup adalah sama seperti mesyuarat pembukaan yang dinyatakan di para 4 – Mesyuarat Pembukaan. 9. KAD/PAD hendaklah membentangkan laporan audit, Ofi dan ketidakpatuhan yang ditemui semasa pengauditan dalam mesyuarat penutup. Semua ketidakpatuhan hendaklah dibincang/disahkan dengan menandatangani Borang Laporan Ketidakpatuhan Audit Dalam. Pengendalian Pembetulan dan Tindakan Pembetulan 10. Langkah pembetulan segera (jika perlu) hendaklah diambil oleh pihak yang diaudit untuk mengawal ketakakuran yang dikesan dan mencegahnya berlaku dalam proses, projek, infrastruktur, kemudahan atau lain-lain Perkhidmatan ICT di Bahagian yang lain. 11. Bahagian/Staf yang diaudit hendaklah menyiasat atau menyemak punca-punca ketidakpatuhan (Root Cause Analysis) yang dilaporkan menggunakan mana-mana kaedah berikut: - Sesi percambahan fikiran atau perbincangan. - Kaedah/<i>diagram why</i> dan Rajah tulang Ikan. - Lain-lain alat pengurusan kualiti yang bersesuaian. 12. Berdasarkan analisis di atas, tindakan pembetulan hendaklah ditentukan dengan menyatakan jenis tindakan, masa yang diperlukan untuk mengambil tindakan dan staf yang akan mengambil tindakan. 13. Staf yang ditugaskan hendaklah mengambil tindakan pembetulan dengan segera bagi mengatasi punca ketidakpatuhan dan mencegahnya daripada berulang. Rekod hasil tindakan pembetulan hendaklah dibuat bagi tujuan audit susulan dan penilaian keberkesanan tindakan pembetulan. 14. WP bertanggungjawab memastikan dan memantau setiap tindakan pembetulan dan pengendaliannya sehingga kepada penutupan ketidakpatuhan.	WP KAD PAD Pihak diaudit

Audit Susulan dan Penilaian Tindakan Pembetulan	1. Audit susulan diadakan berdasarkan persetujuan di antara pihak yang diaudit yang terlibat dengan ketidakpatuhan dilaporkan dan KAD/PAD. Audit susulan hendaklah dihadiri oleh: a. Pihak diaudit yang terlibat dengan ketidakpatuhan audit b. Juruaudit terlibat c. WP, jika perlu 2. Aktiviti Audit Susulan hendaklah mengikut ketetapan berikut: a. Menjelaskan tujuan Audit Susulan. b. Pengesahan kehadiran atau perbincangan. c. Laporan/rekod mengenai tindakan pembetulan yang telah diambil termasuk verifikasi bukti tindakan dan hasilnya dalam bentuk data pencapaian, prestasi sistem aplikasi/projek/infrastruktur dll, pemerhatian, insiden pengulangan ketidakpatuhan atau lain-lain rekod yang menunjukkan kesan dari tindakan yang diambil. d. Penilaian keberkesanan tindakan yang diambil berdasarkan perbandingan data pencapaian, penilaian kemungkinan pengulangan ketidakpatuhan, rekod/laporan masalah telah selesai atau lain-lain kaedah yang bersesuaian. e. Mengambil tindakan berikut hasil penilaian di atas: i. Menutup ketidakpatuhan sekiranya dapat mengelakkan ketidakpatuhan yang sama berulang. ii. Melanjutkan ketidakpatuhan sekiranya ketidakpatuhan masih berlaku atau tindakan pembetulan dinilai tidak berkesan. Proses 10 – 14 Pengendalian Pembetulan dan Tindakan Pembetulan - hendaklah diulangi.	PAD Pihak diaudit
Analisis Dapatan Audit	1. JKIR hendaklah membuat analisis terhadap dapatan audit termasuk analisis trend (audit dalaman dan luaran) dan mencadangkan sebarang pembaikan sistem, proses, kemudahan, infrastruktur, teknologi dan lain-lain aspek Perkhidmatan ICT bagi meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital dan kepuasan pelanggan.	JKIR
Pembentangan Laporan Audit Dalaman	1. Laporan audit dalaman dan dapatan ketidakpatuhan audit yang ditemui termasuk status tindakan pembetulan yang diambil hendaklah dilaporkan dalam MSP. Berdasarkan laporan audit dalaman dan tindakan yang diambil, pengurusan UTMDigital akan mengkaji dan membuat keputusan bagi menilai dan meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital, kualiti Perkhidmatan ICT yang ditawarkan, kecekapan	WP KAD

	mengurus dan kepuasan pelanggan.	
Rekod Audit Dalam	1. PKD bertanggungjawab mengumpul, menyimpan dan menyelenggara rekod audit dalaman (Jadual audit, semak pasti audit, ketidakpatuhan audit, laporan audit termasuk OfI, laporan OfI Audit Dalam, pengendalian TP dan audit susulan, analisis dapatan audit) bagi setiap audit yang dijalankan.	PKD

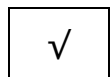
JADUAL AUDIT DALAMAN SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

Proses/Perkhidmatan /Bahagian	Aktiviti	Perlaksanaan Audit		Juruaudit	Lokasi
		Tarikh	Masa		
	Mesyuarat Pembukaan				
PROSES UTAMA (MANUAL KUALITI SEKSYEN 8 & SOP Perkhidmatan ICT)					
PROSES SOKONGAN (MANUAL KUALITI SEKSYEN 7 DAN SEKSYEN 4)					
PROSES PENGURUSAN (MANUAL KUALITI SEKSYEN 4, 5, 6, 9 DAN 10)					
	Mesyuarat Penutup				

*** Diaudit serentak semasa audit SOP/MK/Lampiran dll menggunakan pendekatan proses dan gabungan proses utama, sokongan dan pengurusan SPK ISO 9001:2015 UTMDigital**

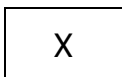
BORANG SEMAK PASTI AUDIT DALAMAN SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL**Proses/Perkhidmatan** : _____**SOP/MK/Lampiran dll** : _____**Bahagian** : _____

Ruj	Semak Pasti Audit	Verifikasi (√, X, OfI)	OE: Bukti / Respon / Catatan



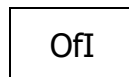
√

Mematuhi



X

Tidak mematuhi



OfI

Peluang Penambahbaikan

Juruaudit : _____

Tarikh : _____

LAPORAN KETIDAKPATUHAN AUDIT DALAMAN UTMDIGITAL

MAKLUMAT AUDIT					
Bil. Audit :			Skop Audit :		
Bil. KTA :			SOP/MK/Lampiran dll :		
KETIDAKPATUHAN AUDIT	Sub-klausa/Proses: Major/Minor				
Juruaudit:					
Tarikh:					
PEMBETULAN & TINDAKAN PEMBETULAN					
RCA dan Punca Ketidakpatuhan :	 				
Pembetulan :	 				
Tindakan Pembetulan :	 				
			Disahkan/ Tarikh :	 	
Tarikh laksana :					
Dilaksanakan oleh :					
AUDIT SUSULAN					
Rekod/Pengesahan TP :	 				
Verifikasi dan Penilaian TP :	 				
☐ Memuaskan /ditutup		☐ Tidak memuaskan/dilanjutkan			
Juruaudit :	 				
Tarikh :	 				

LAPORAN AUDIT DALAMAN SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL

TAHUN	
Bil Audit	
Tarikh Audit	
Kriteria dan Skop Audit	
Objektif Audit	

A: LAPORAN KESELURUHAN AUDIT DALAMAN**Pelaksanaan Keseluruhan SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL**

B. LAPORAN RINGKAS PELAKSANAAN SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL MENGIKUT SEKSYEN**Konteks Organisasi (UTMDIGITAL):**

Kepimpinan:

Perancangan termasuk profil risiko dan peluang:

Sokongan:

Operasi (Produk dan Perkhidmatan ICT):

Penilaian prestasi SPK

Peningkatan SPK

C: Perbandingan Dengan Laporan Audit Lalu

[illegible]

D: SENARAI KETIDAKPATUHAN

Bil.	Sub. Klausu/ Dokumen	Ketidakpatuhan	Major/ Minor	Catatan

E: PEMERHATIAN (OfI)

Peluang Penambahbaikan/OfI	Klausu ISO 9001:2015/ Proses/SOP

F: PENGESAHAN LAPORAN AUDIT DALAMAN

Disediakan Oleh		Diterima Oleh	
Nama	:	Nama	:
Jawatan	:	Jawatan	:
Tarikh	:	Tarikh	: