

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 1 dari 13

PROSEDUR PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT

PK.UiTM.CNS(P).10

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/tangan			
Nama	Encik Mohd Farhan Ahmad Daruan	Prof. Madya Dr. Abdul Halim bin Ramli	Prof Dr Nasrudin Mohammed
Jawatan	Pegawai Teknologi Maklumat	Wakil Pengurusan	Rektor
Tarikh	16/02/16	16/02/16	16/02/16

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 2 dari 13

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL					
Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.					
HALAMAN DIPINDA					
Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Diluluskan
11/02/12	02/00			Pindaan melebihi 50%	12/02/12
29/07/13	02/01		Muka hadapan	Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus	29/07/13
28/08/13	02/02		Semua	Perubahan tarikh kuatkuasa	28/08/13
11/11/14	02/03		Muka hadapan Semua	Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus Perubahan tarikh kuatkuasa	11/11/14
07/01/15	02/04		Muka hadapan Semua	Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus Perubahan tarikh kuatkuasa	07/01/15

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 3 dari 13

16/02/16	02/05		Semua	Nama Universiti & No Pindaan	16/02/16
16/02/16	02/05		11	Carta Alir 7.2	16/02/16
16/02/16	02/05		12	Carta Alir 7.3	16/02/16
16/02/16	02/05		13	Lampiran (Format)	16/02/16

BIL.	KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	Objektif	4
2.0	Skop	4
3.0	Definisi	4
4.0	Singkatan	5
5.0	Dokumen Rujukan	5
6.0	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.0	Carta Alir	9
8.0	Rekod Kualiti	13

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 4 dari 13

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan peralatan ICT yang dikenalpasti, dikehendaki disimpan dengan selamat, teratur dan dalam keadaan baik. Prosedur ini merangkumi aspek pemuliharaan (*Corrective Maintenance*) dan pencegahan (*Preventive Maintenance*) melalui penyelenggaraan berjadual dan aduan pelanggan.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh kakitangan Info Tech dalam mengendalikan aduan peralatan dan menyelenggara peralatan aset dan sewaan di UiTM Cawangan Negeri Sembilan.

3.0 DEFINISI

3.1 Penyelenggaraan Berskala (preventive)

Penyelenggaraan berkala (preventive) adalah satu proses pemuliharaan membaiki peralatan berjadual.

3.2 Penyelenggaraan Pembaikan (corrective)

Penyelenggaraan pembaikan (corrective) adalah satu proses pemuliharaan dan penambahbaikan peralatan berpandukan aduan pengguna.

3.3 Penyimpanan

Peralatan akan disimpan dengan baik dan selamat dalam ruang yang telah dikhaskan.

3.4 Tidak Ekonomi dibaiki

Peralatan dimana kos membaiki pulih terlalu tinggi

3.5 Peralatan Aset

Peralatan – peralatan yang digunakan (Aset) diselenggara oleh juruteknik Info Tech.

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 5 dari 13

3.6 Peralatan Sewaan

Peralatan-peralatan yang digunakan (PC Sewa) diselenggara oleh vendor yang telah dipilih mengikut tender UiTM.

3.7 Peralatan Aset


Peralatan peralatan yang dibeli dan diselenggarakan oleh juruteknik komputer UiTM Cawangan Negeri Sembilan

4.0 SINGKATAN

PTM	: Pegawai Teknologi Maklumat
PPTM	: Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
JTK	: Juruteknik Komputer
AKP	: Aduan Kerosakan Pengguna
PYB	: Pegawai yang Bertanggungjawab
UIY	: Info Tech
VEN	: Vendor (Pembekal)

5.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	Jenis Dokumen	Lokasi	No. Rujukan
5.1	Rekod Inventori/VMS	Pejabat ICT	
5.2	Rekod Aduan/I-SMS	Pejabat ICT	

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 6 dari 13

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 Aduan Kerosakan Pengguna (Peralatan Sewaan)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PTM/PPTM/JTK	<p>Aduan Kerosakan Pengguna(Peralatan Sewaan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima aduan kerosakan daripada pengguna 2. Merekod aduan
JTK	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mengenalpasti kerosakan aduan yang telah dilaporkan. 4. Jika kerosakan melibatkan pihak vendor, juruteknik akan membuat laporan di dalam sistem atas talian VMS.
VEN	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pihak vendor menghantar maklum balas atas aduan laporan kepada juruteknik untuk menetapkan masa/tarikh dan lokasi untuk hadir untuk kerja-kerja membaik pulih kerosakan.
VEN/JTK	<ol style="list-style-type: none"> 6. Juruteknik vendor akan hadir ke lokasi yang telah ditetapkan dan menyemak status kerosakan sama ada memerlukan perbaiki terus atau pengantian alat ganti. <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Pengantian Alat Ganti Pihak Vendor akan memesan pengantian alat ganti dan datang semula ke lokasi untuk pengantian alat ganti yang rosak.
JTK	<ol style="list-style-type: none"> 6.2 Membaik pulih Terus Juruteknik vendor menjalankan kerja-kerja baik pulih dengan merujuk kepada aduan yang telah dibuat. 7. Juruteknik mengesahkan kerja-kerja membaik pulih terus atau pengantian alat ganti yang telah dijalankan di dalam sistem VMS. 8. Juruteknik akan memaklumkan status membaik pulih komputer kepada pengguna.

 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 7 dari 13


6.2 Aduan Kerosakan Pengguna (Peralatan Aset)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	Aduan Kerosakan Pengguna (Peralatan Aset)
PTM/PPTM/JTK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima aduan kerosakan. 2. Merekod aduan
JTK	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mengenalpasti kerosakan sama ada boleh dibaiki sendiri atau memerlukan khidmat syarikat luar.
PTM/PPTM/JTK	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bagi kerosakan yang tidak boleh dibaiki sendiri dan masih dibawah kontrak, hubungi syarikat untuk pembaikan. 5. Bagi kerosakan yang tidak boleh dibaiki sendiri tetapi bukan dibawah kontrak, Pesanan Jabatan (LO) dikeluarkan untuk pembaikan.
PTM	<ol style="list-style-type: none"> 6. Mengesahkan pesanan jabatan
PTM/JTK	<ol style="list-style-type: none"> 7. Mengesahkan status membaik pulih telah dijalankan dan memaklumkan kepada pengguna. 8. Merekodkan semua tindakan yang dilakukan ke dalam fail log.

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 8 dari 13






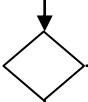




6.3 Penyelenggaraan Berkala Peralatan ICT

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PTM/PPTM	<p>Penyelenggaraan Berkala Peralatan ICT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan Jadual Penyelenggaraan Berkala 2. Menjadi Penyelaras penyelenggaraan peralatan. 3. Mengeluarkan arahan kerja penyelenggaraan kepada JTK
JTK	<ol style="list-style-type: none"> 4. Menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan mengikut senarai semak yang telah ditetapkan..
PPTM/JTK	<ol style="list-style-type: none"> 5. Jika peralatan yang diselenggara di bawah kontrak itu rosak, hubungi syarikat untuk pembaikan. Jika peralatan yang diselenggara tidak di bawah kontrak rosak, mohon pesanan jabatan (LO) untuk pembaikan.
JTK	<ol style="list-style-type: none"> 6. Merekodkan semua tindakan yang dilakukan ke dalam fail log dan disemak oleh Pegawai Teknologi Maklumat

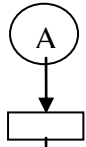


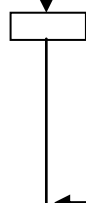
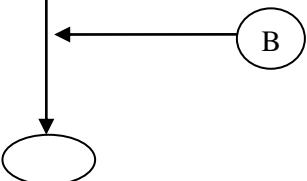

 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 9 dari 13

7.0 CARTA ALIR

7.1 Carta Aliran Aduan Kerosakan Pengguna (Peralatan Sewaan)




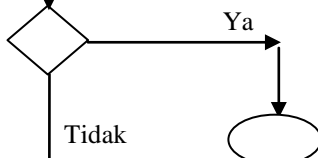






Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja
		MULA
PTM,PPTM,JTK		Terima panggilan dari pengguna
JTK		JTK kenal pasti kerosakan
JTK		JTK membuat laporan atas talian Sistem Aduan Kerosakan (VMS)
VEN		Vendor menjawab aduan kerosakan melalui SMS/Telefon
JTK/VEN		JTK/ vendor datang ke lokasi. Semak status kerosakan samada boleh baiki atau tidak
VEN	 	Kerja –kerja baik pulih dijalankan oleh vendor. JTK akan memaklumkan kepada pengguna dan mengesahkan status pembaikan dalam sistem
JTK		
		TAMAT


 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 10 dari 13

Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja
		
VEN		Vendor membuat pesanan untuk alat ganti yang rosak.
VEN		Pihak vendor datang semula untuk menukar dan mengganti alat ganti yang rosak.
JTK		Juruteknik mengesahkan kerja-kerja membaik pulih terus atau pengantian alat ganti yang telah dijalankan di dalam sistem VMS.
JTK		Juruteknik akan memaklumkan status membaik pulih kepada pengguna.
		TAMAT

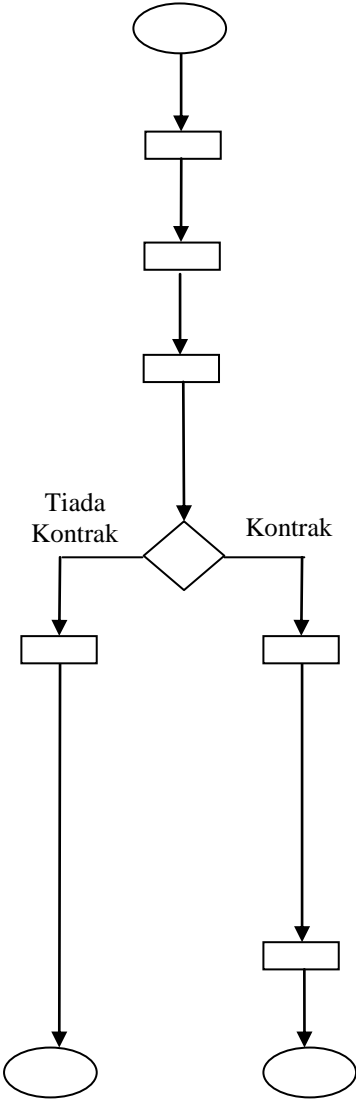
 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 11 dari 13

7.2 Carta Aliran Aduan Kerosakan Pengguna (Peralatan Aset)

Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja
		MULA
PTM,PPTM,JTK		Menerima aduan kerosakan dan merekodkan aduan kepada pengguna
JTK		Mengenalpasti kerosakan sama ada boleh dibaiki sendiri atau memerlukan khidmat syarikat luar
JTK		Bagi kerosakan yang boleh dibaiki,JTK akan menjalankan kerja – kerja pembaikan
		TAMAT
		Bagi kerosakan yang tidak boleh dibaiki sendiri dan masih dibawah kontrak,juruteknik akan menghubungi syarikat untuk membaik pulih peralatan.
		Bagi kerosakan yang tidak boleh dibaiki sendiri tetapi bukan dibawah kontrak.Pesanan jabatan (LO) dikeluarkan untuk pembaikan
VEN		Pengesahan Pesanan Jabatan (LO)
VEN		Syarikat memulangkan peralatan yang telah dibaiki dan dikembalikan kepada pengguna. Juruteknik mengesahkan peralatan telah di baiki
		TAMAT

 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 12 dari 13

7.3 Carta Aliran Penyelenggaraan Berkala Peralatan ICT

Tanggungjawab	Aliran Kerja	Proses Kerja	
	 <pre> graph TD Start([MULA]) --> P1[] P1 --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> D{ } D -- Tiada Kontrak --> P4[] D -- Kontrak --> P5[] P4 --> End1([TAMAT]) P5 --> End2([TAMAT]) </pre>	MULA Menyediakan jadual penyelenggaraan berkala Menyelaras penyelenggaraan peralatan. Mengeluarkan arahan kerja penyelenggaraan kepada juruteknik.	
PTM,PPTM			Menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan berkala seperti yang telah ditetapkan oleh pegawai teknologi maklumat mengikut senarai semak
JTK			Jika peralatan yang diselenggara di bawah kontrak itu rosak, hubungi syarikat untuk pembaikan. Jika peralatan yang diselenggara tidak di bawah kontrak rosak, mohon pesanan jabatan (LO) untuk pembaikan.
PTM/PPTM			Merekodkan semua tindakan yang dilakukan ke dalam fail log dan disemak oleh Pegawai Teknologi Maklumat
			TAMAT

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).10
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 13 dari 13

8.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis/Rekod	Rujukan	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Rekod aduan kerosakan peralatan sewaan	ISO 9001 : 2000 Sistem VMS	Juruteknik/Info Tech	1 - 5 Tahun
2.	Rekod aduan kerosakan peralatan aset	ISO 9001 : 2000 Fail log aduan kerosakan peralatan juruteknik.	Juruteknik/Info Tech	1 - 5 Tahun
3.	Rekod aduan/pengesahan kerja-kerja pembaikkan	ISO 9001 : 2000 Fail Log Edaran	Info Tech	1 – 5 Tahun
4	Jadual penyelenggaraan berkala	Fail Log Juruteknik	Info Tech	1 – 5 Tahun

9.0 LAMPIRAN

Bil	Nama Lampiran	No. Lampiran
9.1	Borang Senarai Semak Penyelenggaraan	1