

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	No. Pindaan : 02 Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015 Mukasurat : 1 dari 12

PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT

PADAT-PS-12

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 2 dari 12

Bil	Keluaran/Pindaan	Tarikh	Bahagian/ Mukasurat	Keterangan Ringkas Pindaan
1.	01	11.03.2015		Penambahbaikan kepada Borang Laporan Kerosakan Perkakasan ICT (PADAT 65)

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 3 dari 12

1.0 TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini bertujuan memastikan semua urusan dan aplikasi yang berkaitan dengan penggunaan Teknologi Maklumat & Komunikasi (*ICT*) di Jabatan ini berjalan dengan lancar dan sempurna seterusnya meningkatkan tahap produktiviti dan kualiti perkhidmatan Jabatan.

2.0 SKOP

- 2.1 Prosedur ini digunakan dalam proses penyelenggaraan kerosakan dan berkala peralatan ICT di Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) meliputi :
- Komputer/Komputer bimbit
 - Mesin Pencetak
 - Info Kiosk
 - CCTV
 - Server
 - Perisian
 - Sistem Rangkaian

3.0 DEFINISI

- 3.1 Penyelenggaraan kerosakan peralatan ICT bermaksud, melaksanakan urusan baik pulih kerosakan yang berkaitan dengan asset ICT supaya ia sentiasa berada di dalam keadaan baik dan selesa apabila di gunakan

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 4 dari 12

4.0 PROSEDUR

4.1 Pembaikan Kerosakan Peralatan ICT

4.1.1 Penolong Pegawai Teknologi Maklumat (PPTM)/ Juruteknik Komputer (JTK) membuat aduan kerosakan kepada Pegawai Teknologi Maklumat (PTM) melalui **Borang Laporan Kerosakan Perkakasan ICT (PADAT 65)** yang merangkumi nama pengadu, Model No/Nombor Siri Pendaftaran, lokasi kerosakan, tarikh kerosakan serta jenis-jenis kerosakan.

4.1.2 Setelah laporan di terima, pengenalpastian kerosakan akan dijalankan samada berkaitan dengan perisian ataupun perkakasan. Penyelenggaraan (ICT) Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) terbahagi kepada 3 jenis iaitu:

- i. Perkakasan dan Perisian
- ii. Sistem Pelayan (server)
- iii. Rangkaian Komputer dan Keselamatan

4.1.3 PTM menerima aduan peralatan yang rosak bagi tujuan penyelenggaraan dan kemudian merekodkannya

4.1.4 PPTM/JTK akan mengenalpasti status peralatan iaitu samada peralatan tersebut masih dalam tempoh jamina pihak pengeluar (*warranty*).

- i. Jika masih dalam tempoh jaminan pihak pengeluar (*ada warranty*) pihak pembekal akan menyelesaikannya

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 5 dari 12

- ii. Jika tamat tempoh jaminan, proses pembaikan akan di buat oleh UTM

4.1.5 Mengkategorikan kerosakan kepada:

- i. Kerosakan yang boleh dibaiki terus
- ii. Kerosakan yang boleh dibaiki tetapi memerlukan perolehan alat ganti.
- iii. Kerosakan yang perlu di baiki oleh pembekal
- iv. Kerosakan yang tidak ekonomi untuk di baiki

4.1.6 Bagi kerosakan yang memerlukan penukaran alat ganti, spesifikasi peralatan ICT dan anggaran kos penyelenggaraan akan diperolehi daripada pembekal oleh PTM.

4.1.7 PTM akan membuat permohonan penyelenggaraan kepada Pegawai Aset melalui Borang Aduan Kerosakan Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-9) beserta sebutharga..

4.1.8 Setelah kelulusan diperolehi, UTM akan menerima peralatan dan membuat semakan spesifikasi ke atas peralatan ICT.

4.1.9 PPTM akan menguruskan kerja-kerja penyelenggaraan peralatan selain memastikan penyelenggaraan telah dijalankan dengan sempurna. Jika tidak, isi semula Borang Permohonan Tindakan Pembetulan (PADAT 44) – PIN 03/10 dan panggil semula pembekal untuk membaiki.

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 6 dari 12

4.1.10 PTM akan membuat Pengesahan Tempatan untuk tujuan pembayaran setelah mendapat laporan lengkap melalui **Borang Laporan Kerosakan Perkakasan ICT (PADAT 65)** daripada PPTM.

4.1.11 PTM akan memaklumkan kepada Pegawai Aset untuk mengemaskini Borang KEW.PA-2 (butiran penambahan, penggantian dan naiktaraf) bagi tujuan rekod.

4.1.12 Pembantu Tadbir Kewangan (PTK) akan membuat bayaran

4.1.13 Sekiranya terdapat perlatan yang sudah tidak ekonomi untuk di baiki perbincangan dengan dengan PTM bagi proses pelupusan di buat seperti yang telah di gariskan dalam Arahan Perbendaharaan Tatacara Pelupusan Aset Alih Kerajaan

4.1.14 Perhatian: Ketua Bahagian/Ketua Unit akan memaklumkan kepada staf-staf di bawah seliaan mereka berhubung tatacara aduan sekiranya berlaku kerosakan pada peralatan ICT.

4.2 Penyelenggaraan Berjadual ICT

4.2.1 Menerima arahan penyelenggaraan berkala berkaitan ICT di pejabat, yang meliputi di Muzium Sultan Alam Shah, Shah Alam dan muzium di setiap daerah. Setiap bulan pelaksana prosedur akan menjalankan penyelenggaraan rutin dan berkala berpandukan jadual yang telah dibuat.

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 7 dari 12

4.2.2 Setiap pengguna akan di berikan dengan **Borang Penyelenggaraan ICT Berjadual (PADAT 66)** yang merangkumi nama pengguna,penempatan,nombor siri pendaftaran,jenama atau model,nombor IP, nombor servis,tarikh dan juga masa.

4.2.3 Jadual Penyelenggaraan akan diedarkan kepada setiap pengguna bagi tujuan rujukan, tarikh dan masa penyelenggaraan.

4.2.4 Penyelenggaraan Berkala ICT Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor merangkumi penyelenggaraan perkakasan dan perisian computer, ini termasuklah :

- i. Melupuskan Cookies
- ii. Update/Scan Antivirus
- iii. Analyze Ccleaner
- iv. Full Combofix
- v. Disk defragment
- vi. Mengemaskini maklumat terkini sistem dan aplikasi
- vii. Lain-lain

4.2.5 Mengemaskini kembali **Borang Penyelenggaraan ICT Berjadual (PADAT 66)** yang akan merekod maklumat-maklumat penyelenggaraan yang telah di lakukan serta pengesahan dan akuan dari pihak pengadu. Dan boring akan disimpan di dalam fail Penyelenggaraan Peralatan ICT di UTM bagi tujuan rekod dan rujukan.Selain itu, maklumat ini akan di gunakan bagi tujuan perancangan perolehan pada masa-masa akan datang selain daripada mengenalpasti punca-punca kerosakan yang kerap berlaku.

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 8 dari 12

5.0 REKOD BERKAITAN

5.1 Rekod Pembaikan Papan Utama (motherboard)

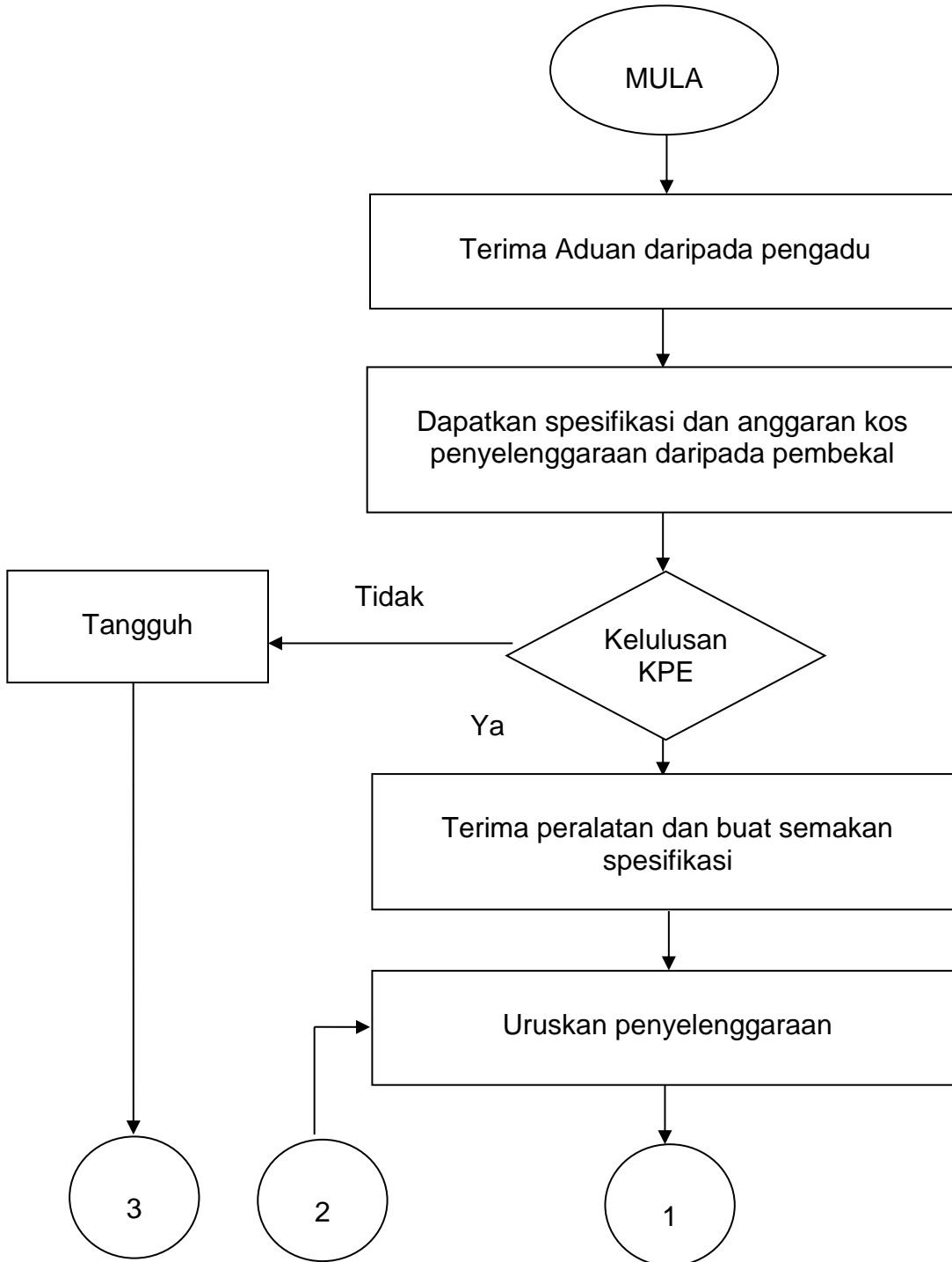
6.0 LAMPIRAN

6.1 Dasar Polisi ICT PADAT

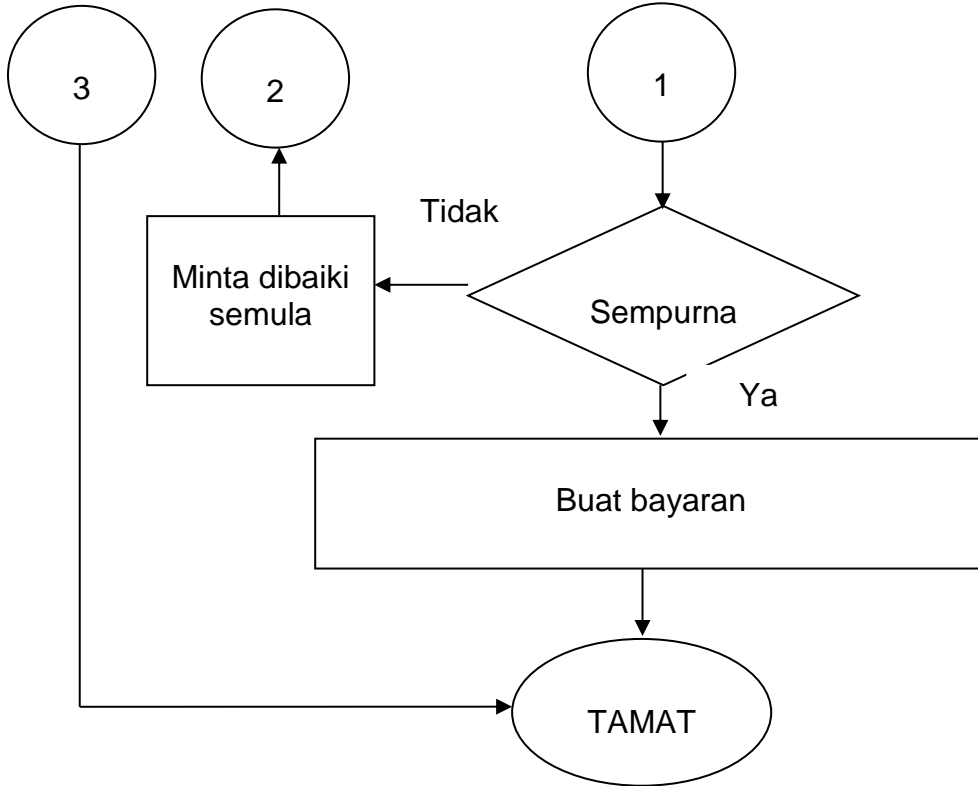
6.2 Dasar Keselamatan ICT MAMPU

 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 9 dari 12

CARTA ALIRAN PROSES PENYELENGGARAAN KEROSAKAN ICT

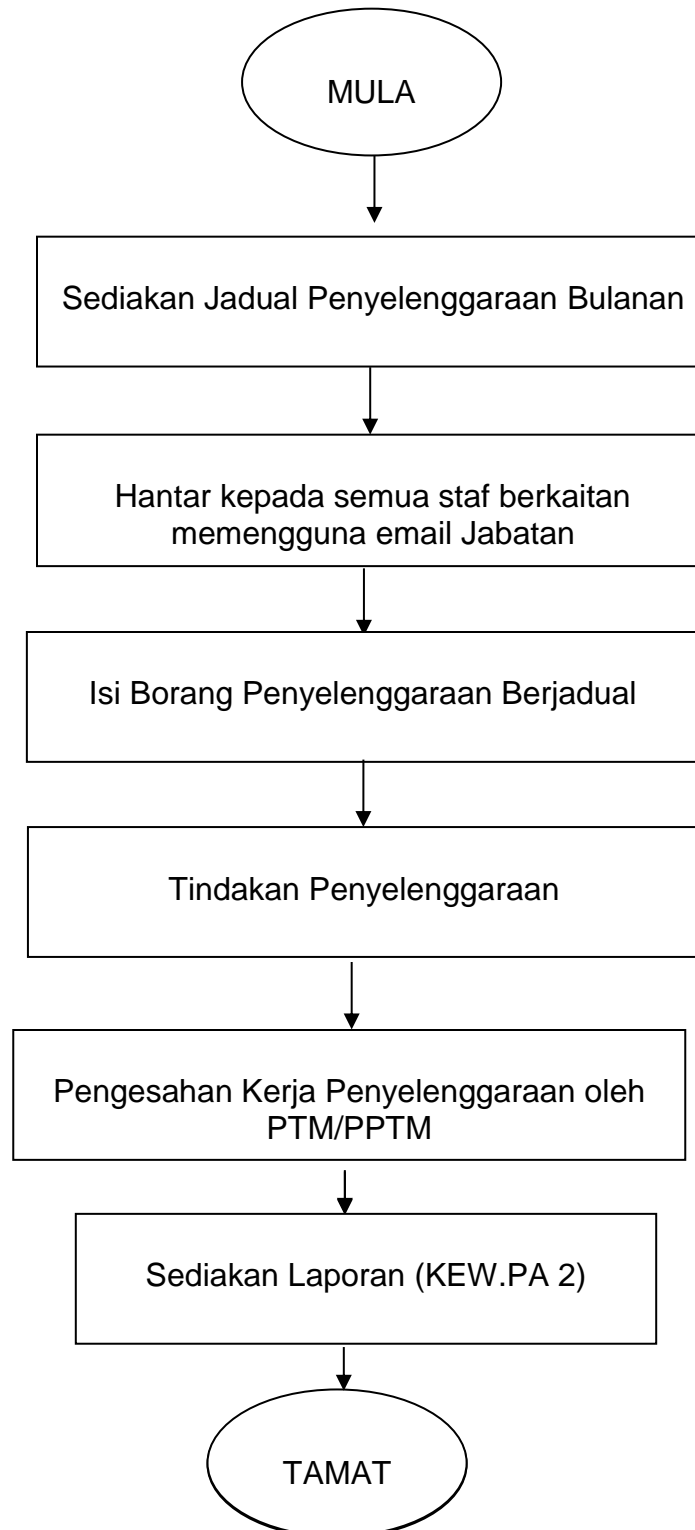


 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	No. Pindaan : 02 Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015 Mukasurat : 10 dari 12



 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 11 dari 12

CARTA ALIRAN PENYELENGGARAAN BERJADUAL ICT



 ISO 9001:2008	PERBADANAN ADAT MELAYU DAN WARISAN NEGERI SELANGOR	No. Dokumen : PADAT-PS-12
		No. Pindaan : 02
	PROSEDUR SOKONGAN PENYELENGGARAAN ICT	Tarikh Kuatkuasa : 11.03.2015
		Mukasurat : 12 dari 12

Disediakan oleh (Tandatangan)	Disemak oleh (Tandatangan)	Diluluskan oleh (Tandatangan)
Nama : Jawatan : Tarikh :	Nama : Jawatan : Tarikh :	Nama : Jawatan : Tarikh :