



**GARIS PANDUAN
BAIKPULIH PERKAKASAN ICT
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

REKOD PINDAAN

Bil.	Tarikh Pindaan	Ringkasan Pindaan	Tarikh kuatkuasa
1.	-	Kuat kuasa kali pertama	1.6.2019
2.			
3.			
4.			
5.			

1.0	TUJUAN	1
2.0	LATAR BELAKANG	1
3.0	SKOP	1
4.0	TANGGUNGJAWAB PENGGUNA DALAM PENJAGAAN PERKAKASAN ICT	1
5.0	ADUAN BAIKPULIH PERKAKASAN ICT	2
6.0	ALATGANTI	3
7.0	KATEGORI PERKAKASAN ICT YANG DI TERIMA UNTUK BAIKPULIH	3

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk memberikan penerangan mengenai tatacara baikpulih perkakasan ICT di UKM.

2.0 LATAR BELAKANG

Memandangkan penjagaan perkakasan ICT adalah suatu keperluan yang perlu dititikberatkan, pengguna perlu sentiasa memastikan perkakasan yang di gunakan didalam keadaan baik atau berfungsi dengan sepenuhnya. Ini bagi memastikan urusan kerja seharian dapat berjalan lancar dan seterusnya dapat meningkatkan kepuasan hati pelanggan.

3.0 SKOP

Garis panduan ini melibatkan semua perkakasan komputer dan komputer riba (serta pencetak bagi perkhidmatan di Kampus Kuala Lumpur) yang dimiliki oleh kakitangan bagi tujuan penggunaan berkaitan urusan rasmi.

Garis panduan ini melibatkan khidmat baikpulih di Kampus Induk dan Kampus Kuala Lumpur (KKL), yang akan diuruskan oleh Pusat Teknologi Maklumat (PTM).

4.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA DALAM PENJAGAAN PERKAKASAN ICT

- 4.1 Segala maklumat data peribadi perlu di buat salinan pendua. PTM tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan.
- 4.2 Sebagai satu langkah bagi memastikan keselamatan komputer berada di tahap maksima, pengguna perlu memastikan komputer mempunyai kata laluan yang kukuh dengan menggunakan kata laluan kombinasi nombor, huruf dan simbol (contoh: A\$ma&325).
- 4.3 Pemilik komputer dinasihatkan terlebih dahulu, untuk melakukan "backup" data masing-masing. Pihak PTM TIDAK AKAN BERTANGGUNGJAWAB ke atas kehilangan/kerosakan data tersebut semasa kerja-kerja baikpulih dijalankan.
- 4.4 Pengguna hendaklah mengemaskinikan Microsoft Windows, *patches* dan *service pack* yang terkini. Sila hubungi juruteknik komputer di PTM Kampus Bangi atau meja bantuan(helpdesk) di Kampus Kuala Lumpur untuk sebarang bantuan.
- 4.5 Pengguna hendaklah memastikan perisian antivirus yang di pasang adalah yang terkini bagi menangani serangan virus terkini.

5.0 ADUAN BAIKPULIH PERKAKASAN ICT

Terdapat beberapa kaedah aduan yang boleh dibuat :

PTM Kampus Induk

- 5.1 Sistem Maklumbalas dan Aduan UKM (eFact) yang berkaitan dengan perkhidmatan ICT (www.ukm.my/efact)
- 5.2 Melalui aduan yang di terima di talian *hotline* 03 8921 7070. Pengguna akan dibantu berdasarkan aduan yang diterima. Jika masalah sukar dikenalpasti, pengguna diminta untuk menghantar komputer ke kaunter PTM.
- 5.3 E-mel kepada helpdeskptm@ukm.edu.my
- 5.4 Kaunter PTM

PTM Cheras

- 5.5 Sistem Aduan IT (PEMS) yang berkaitan dengan perkhidmatan ICT www.aduanit.ppukm.ukm.my
- 5.6 Melalui aduan yang di terima di talian *hotline* 03 9145 5300/5301. Pengguna akan dibantu berdasarkan kepada kategori aduan yang diterima (merujuk kepada *Service Level Agreement* yang ditetapkan).
- 5.7 E-mel kepada jtmhelpdesk@ppukm.ukm.edu.my
- 5.8 Kaunter PTM.

PTM Jalan Raja Muda/Jalan Temerloh

- 5.9 Sistem Maklumbalas dan Aduan UKM (eFact) yang berkaitan dengan perkhidmatan ICT (www.ukm.my/efact)
- 5.10 Melalui aduan yang di terima di *hotline* 03 9289 7581/ 7586. Pengguna akan dibantu berdasarkan aduan yang diterima. Jika masalah sukar dikenalpasti, pengguna diminta untuk menghantar komputer ke kaunter PTM.
- 5.11 Emel kepada bpictkkl@ukm.edu.my
- 5.12 Kaunter PTM

6.0 ALAT GANTI

- 6.1 Bagi kerosakan perkakasan yang dibeli menggunakan bajet PTJ atau geran penyelidikan, perkakasan boleh dihantar ke kaunter PTM untuk tujuan pemeriksaan dan pengesahan kerosakan. PTM hanya boleh memberikan khidmat rundingcara sahaja dan tidak akan menanggung sebarang kos bagi alat ganti.
- 6.2 PTJ perlu menanggung kos pembaikan kerosakan sepenuhnya sekiranya perkakasan tersebut sudah tamat jaminan. Manakala bagi perkakasan yang belum tamat jaminan, mereka dikehendaki untuk menghubungi pembekal perkakasan tersebut untuk dibaiki.
- 6.3 PTM Kampus Kuala Lumpur hanya akan menjalankan proses pertukaran alat ganti bagi perkakasan ICT yang dibeli secara berpusat melalui PTM Kampus Kuala Lumpur dan yang mempunyai aset ID, tertakluk kepada peruntukan.

7.0 KATEGORI PERKAKASAN ICT YANG DITERIMA UNTUK BAIK PULIH

- 7.1 Penghantar komputer mestilah kakitangan/pembantu penyelidik atau pegawai penyelidik yang berkaitan. Pelajar tidak dibenarkan sebagai wakil.
- 7.2 Bagi sebarang kerosakan perkakasan dan perisian komputer sewaan dan dalam jaminan, yang dibekalkan oleh di Kampus Induk, pengguna perlu menghubungi nombor telefon dan emel pembekal. Nombor telefon dan emel pembekal telah sedia ada di komputer pengguna. Manakala sebarang kerosakan perkakasan dan perisian komputer atau pencetak sewaan yang dibekalkan di Kampus Kuala Lumpur, pengguna perlu menghubungi talian *hotline* 5300/5301 atau membuat aduan menerusi Sistem Aduan IT (PEMS).