

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Perkhidmatan bantuan sokongan pengguna Jabatan teknologi Maklumat, PPUKM **TIDAK** meliputi **Bangunan UMBI, Bangunan Pra Klinikal, KTDI 1 & 2 dan Bangunan ASSC**

**Klinik Premier Dwtasik** : Pengguna perlu membuat aduan menerusi helpdesk, JTM. **TIADA** perkhidmatan kakitangan teknikal secara *on site* disediakan.

TINDAKAN:	TEMPOH MASA MAKLUMBALAS:	TEMPOH MASA SELESAI:	HUJUNG MINGGU / SELEPAS WAKTU BEKERJA (KAKITANGAN STANBY)
<p><b><u>PRIORITY 1</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melibatkan lokasi yang berurusan secara terus dengan pengguna atau pesakit seperti:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kaunter Klinik / Bilik Rawatan</li> <li>b. Wad / Daycare</li> <li>c. Makmal</li> </ol> </li> <li>2. Hanya melibatkan perkakasan dan perisian hospital sahaja</li> <li>3. <i>Loaner</i> unit akan dibekalkan</li> </ol>	<p>30 minit selepas terima aduan</p> <p>98%</p>	<p>24 jam selepas terima aduan</p> <p>98%</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempoh maklumbalas = 2 jam</li> <li>2. Tempoh selesai = 24 jam</li> <li>3. Jika melibatkan perkakasan atau perisian, tindakan akan diambil pada hari bekerja yang berikutnya (NBD)</li> <li>4. Jika melibatkan <i>downtime server</i>, sistem atau rangkaian, aduan akan terus di-<i>escalate</i> ke 2<sup>nd</sup> level</li> </ol>
<p><b><u>PRIORITY 2</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melibatkan lokasi yang tidak berurusan secara terus dengan pengguna atau pesakit seperti:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jabatan</li> <li>b. Pusat/Unit/Sekretariat</li> </ol> </li> </ol>	<p>1 jam selepas terima aduan</p> <p>98%</p>	<p>48 jam selepas terima aduan</p> <p>98%</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika melibatkan perkakasan atau perisian, tindakan akan diambil pada hari bekerja yang berikutnya (NBD)</li> <li>2. Jika melibatkan <i>downtime server</i>, sistem atau</li> </ol>

<p>2. <i>Loaner</i> unit tidak akan dibekalkan.</p>			<p>rangkaian, aduan akan terus di-<i>escalate</i> ke 2<sup>nd</sup> level</p>
<p><b><u>PRIORITY 3</u></b></p> <p>1. Permohonan (<i>request</i>) daripada VIP (Dekan &amp; Pengarah, Timbalan Dekan &amp; Ketua-ketua Jabatan)</p>	<p>4 jam selepas permohonan diterima</p> <p>98%</p>	<p>3 hari selepas permohonan diterima</p> <p>98%</p>	<p>-</p>
<p><b><u>PRIORITY 4</u></b></p> <p>1. Permohonan lain seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Format komputer</li> <li>b. Instalasi perisian</li> <li>c. Perpindahan peralatan ICT</li> <li>d. Permohonan secara <i>walk-in</i> di kaunter</li> <li>e. Lain-lain</li> </ul> <p>Hanya melibatkan perkakasan di bawah Aset Hospital.</p>	<p>-</p>	<p>5 hari selepas permohonan diterima</p> <p>98%</p>	<p>-</p>