



PERBENDAHARAAN MALAYSIA

PROSEDUR KUALITI

PS.PERB – 08

PENYELENGGARAAN ASET ICT

Disediakan oleh :		Diluluskan oleh :	
 Tandatangan		 Tandatangan	
Nama	Dr. Azizah binti Arifin	Nama	Dato' Hj. Za'Ba bin Hj. Che Rus
Jawatan	Setiausaha Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	Jawatan	Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
Tarikh	29 Julai 2010	Tarikh	30 Julai 2010

NO. KAWALAN SALINAN

NO KELUARAN : 01

TARIKH : 2 Ogos 2010

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	NO. KELUARAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN MENGENAI PINDAAN

SALINAN TIDAK TERKAWAL

1. OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan aset ICT Perbendaharaan Malaysia dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Unit Khidmat Sokongan Teknikal & Logistik, Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat (BPTM) untuk memastikan Penyelenggaraan Pemulihan dan Penyelenggaraan Pencegahan aset ICT Perbendaharaan Malaysia dilaksanakan mengikut peraturan yang ditetapkan.

3. RUJUKAN

- 3.1 Manual Kualiti :
Seksyen 6.3 – Infrastruktur.
- 3.2 *Standard Operating Procedure* (SOP) Meja Bantuan Perbendaharaan Malaysia Bilangan 1 Tahun 2009.
- 3.3 Panduan Meja Bantuan ICT Perbendaharaan Malaysia (*Treasury Helpdesk*) Bilangan 1 Tahun 2009.
- 3.4 Panduan Juruteknik Komputer Perbendaharaan Malaysia Bilangan 1 Tahun 2009.
- 3.5 Pekeliling Perbendaharaan Bilangan 5 Tahun 2007
- Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan – BAB D

4. DEFINISI

4.1 Penyelenggaraan

Proses pemuliharaan atau pencegahan kerosakan pada sesuatu aset.

4.2 Penyelenggaraan Pemulihan

Tindakan memperbaiki atau mengganti komponen atau sumber fizikal supaya dapat berfungsi mengikut standard yang ditetapkan.

4.3 Penyelenggaraan Pencegahan

Tindakan penyelenggaraan berjadual yang diambil untuk memeriksa, menservis dan mengganti komponen sekiranya perlu supaya dapat berfungsi dengan lancar secara optimum.

4.4 Aset

Harta benda kepunyaan atau milikan atau di bawah kawalan Kerajaan yang dibeli atau yang disewa beli dengan wang Kerajaan, yang diterima melalui sumbangan atau hadiah atau diperolehi melalui proses perundangan.

4.5 Aset ICT / Peralatan ICT

Komputer, komputer riba, pencetak, pengimbas, LCD projektor, PDA/Palmtop, *servers*, peralatan storan dan peralatan rangkaian.

4.6 Aduan

Perkara atau masalah berkaitan kerosakan aset ICT yang diadukan kepada Meja Bantuan ICT Perbendaharaan Malaysia (*Treasury Helpdesk*).

4.7 Pengguna

Kakitangan Perbendaharaan Malaysia yang telah dibekalkan dengan aset ICT Perbendaharaan Malaysia.

4.8 Meja Bantuan ICT Perbendaharaan (*Treasury Helpdesk*)

Proses menerima, merekod, menganalisa, mengagih dan memantau aduan kerosakan oleh pengguna sehingga masalah yang diadukan berjaya diselesaikan.

4.9 Sistem Pengurusan Aset (SPA) – *Helpdesk*

Sistem yang digunakan oleh Operator *Helpdesk* dan Pasukan Sokongan Teknikal untuk merekod dan memantau aduan kerosakan yang dilaporkan oleh pengguna kepada Meja Bantuan ICT Perbendaharaan.

4.10 Operator *Helpdesk*

Juruteknik Komputer (JK) yang bertugas untuk menerima dan merekod aduan pengguna. Juruteknik-juruteknik komputer adalah ditugaskan sebagai Operator *Helpdesk* secara bergilir-gilir setiap bulan.

4.11 Pasukan Sokongan Teknikal

Pasukan Juruteknik Komputer (JK) yang bertanggungjawab ke atas penyelenggaraan sistem perkakasan dan perisian ICT Perbendaharaan.

5. SINGKATAN

- | | | |
|----------|---|--|
| SBTM | - | Setiausaha Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat |
| TSBTM(O) | - | Timbalan Setiausaha Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat (Operasi) |
| PSK(O) | - | Penolong Setiausaha Kanan (Operasi) |
| PPTM(O) | - | Penolong Pegawai Teknologi Maklumat (Operasi) |
| ICT | - | <i>Information & Communication Technology</i> |

SALINAN TIDAK TERKAWAL

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
<p>Operator <i>Helpdesk</i></p> <p>Operator <i>Helpdesk</i></p> <p>Pasukan Sokongan Teknikal</p> <p>PPTM (O) 4</p>	<p>A. PENYELENGGARAAN PEMULIHAN (<i>Corrective Maintenance</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima aduan kerosakan peralatan ICT daripada pengguna melalui panggilan telefon atau <i>in-person</i>. 2. Merekod butiran mengenai aduan / kerosakan peralatan ICT pada Sistem Pengurusan Aset (SPA) – <i>Helpdesk</i> dan cuba menyelesaikan masalah tersebut melalui percakapan telefon. Sekiranya gagal, aduan / kerosakan diagihkan kepada Pasukan Sokongan Teknikal untuk tindakan lanjut. 3. Tindakan segera diambil atau hadir ke tempat pengguna dalam tempoh masa 2 jam daripada aduan diterima bagi menyelesaikan masalah kerosakan yang telah diadakan. <ol style="list-style-type: none"> i. Jika peralatan ICT didapati rosak dan masih ada waranti dengan pembekal. Uruskan penghantaran peralatan tersebut kepada pembekal untuk dibaiki dan lengkapkan Borang Aduan Kerosakan Aset Alih Kerajaan (Kew.PA-9) seperti di Lampiran A sekiranya peralatan tersebut perlu dibawa keluar daripada Bangunan Perbendaharaan. ii. Jika peralatan ICT didapati rosak, tiada waranti dan

Tanggungjawab	Tindakan
PPTM (O) 6	masih boleh dibaiki. Uruskan perolehan komponen-komponen peralatan ICT yang perlu diganti.
Pasukan Sokongan Teknikal	iii. Jika peralatan ICT didapati rosak, tiada waranti, tiada alat ganti dan tidak boleh dibaiki. Uruskan pelupusan peralatan ICT tersebut melalui Proses Pelupusan Aset ICT yang dilaksanakan setiap tahun.
PPTM (O) 4 / PPTM (O) 6	4. Kemaskini rekod aduan pada Sistem Pengurusan Aset (SPA) – Helpdesk sewajarnya. 5. Memantau setiap aduan kerosakan peralatan ICT pada Sistem Pengurusan Aset (SPA) – <i>Helpdesk</i> dan mengesahkan ‘selesai’ bagi aduan kerosakan yang telah berjaya diselesaikan.
PPTM (O) 5	6. Merekod dan mengemaskini Daftar Harta Modal dan Inventori berdasarkan tindakan-tindakan yang telah diambil.
PPTM (O) 6	i. Merekod dan kemaskini Daftar Harta Modal (Kew.PA-2) – Bahagian B seperti di Lampiran B sekiranya melibatkan perolehan alat ganti. ii. Menyediakan Perakuan Pelupusan (PEP) Aset Alih Kerajaan (Kew.PA-16) seperti di Lampiran C sekiranya aset atau peralatan ICT Perbendaharaan akan dilupuskan.

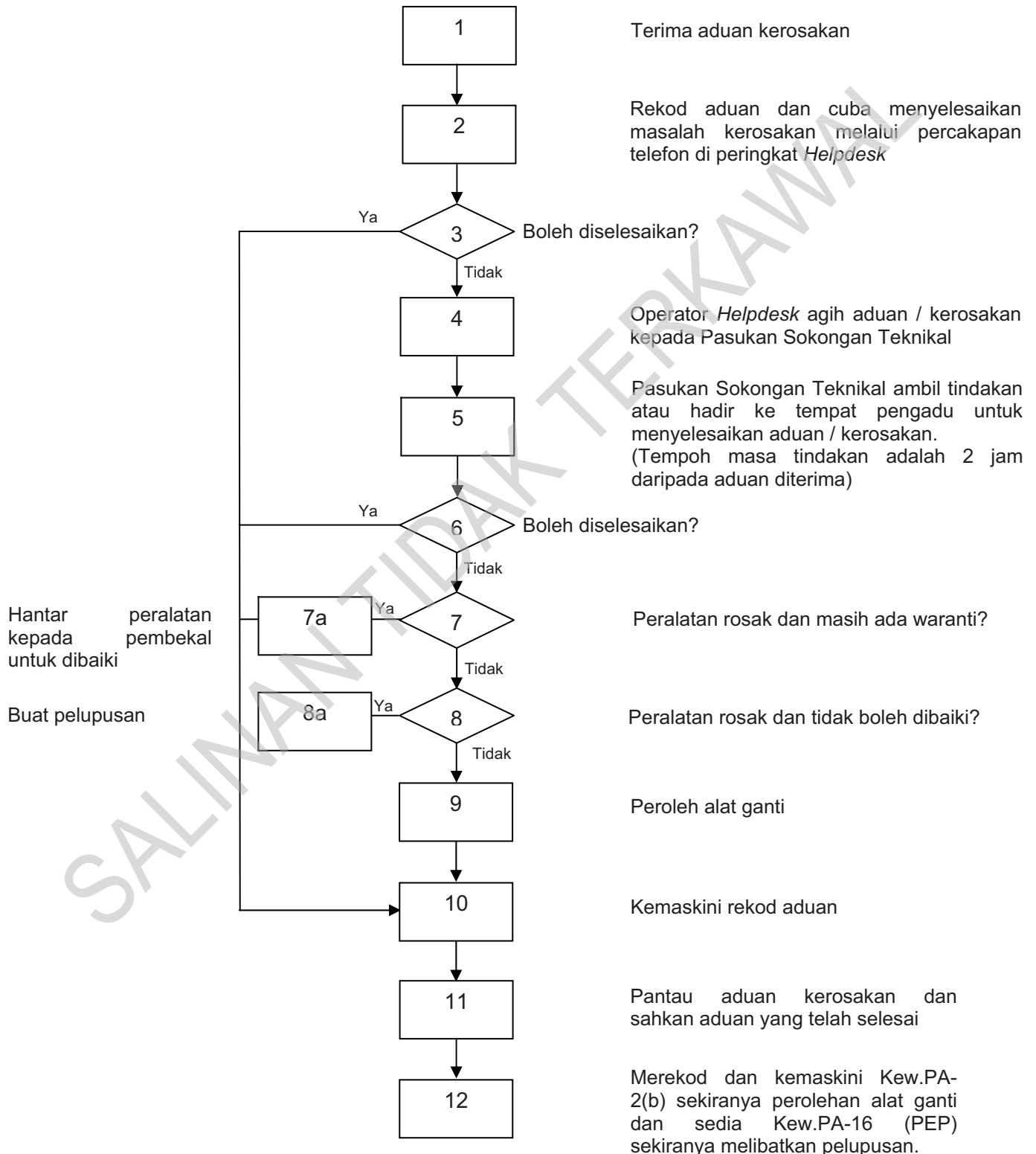
Tanggungjawab	Tindakan
	<p data-bbox="553 422 1398 512">B. PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN - BERJADUAL <i>(Preventive Maintenance)</i></p> <p data-bbox="289 583 451 674">PSK(O) 4/ PPTM(O) 5</p> <p data-bbox="553 583 1409 730">1. Mengenalpasti aset ICT yang memerlukan penyelenggaraan pencegahan daripada Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW.PA-13) seperti di Lampiran D.</p> <p data-bbox="289 804 451 842">PPTM(O) 6</p> <p data-bbox="553 804 1409 894">2. Menyediakan jadual penyelenggaraan seperti di Lampiran E.</p> <p data-bbox="289 968 451 1005">PPTM(O) 6</p> <p data-bbox="553 968 1409 1058">3. Memantau dan memastikan penyelenggaraan dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan.</p> <p data-bbox="282 1131 457 1222">PPTM(O) 5/ JK(O) 4</p> <p data-bbox="553 1131 1409 1335">4. Kemaskini sistem SPA. Merekod setiap penyelenggaraan yang dilaksanakan di dalam borang Daftar Penyelenggaraan Harta Modal (KEW.PA – 14) seperti di Lampiran F.</p>

7. REKOD KUALITI

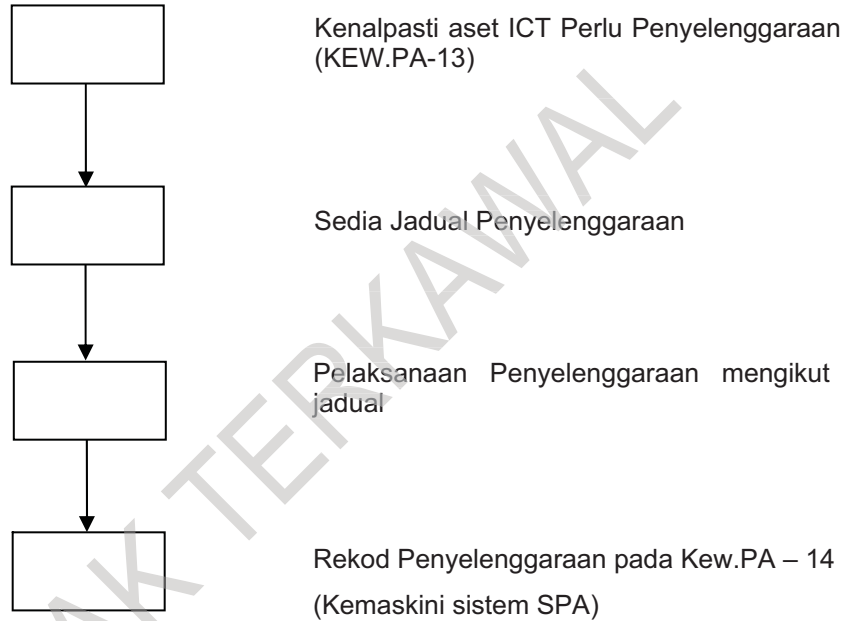
Bil	Rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Rekod Aduan , Sistem Pengurusan Aset - SPA	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun
2.	Daftar Harta Modal Kew-PA 2(b)	Semua Bahagian	5 tahun
3.	Daftar Harta Modal Kew-PA 9	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun
4.	Daftar Harta Modal Kew-PA 13	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun
5.	Daftar Harta Modal Kew-PA 14	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun
6.	Perakuan Pelupusan Kew-PA 16	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun
7.	Jadual Penyelenggaraan	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	5 tahun

8. CARTA ALIRAN KERJA

8.1 PENYELENGGARAAN PEMULIHAN



8.2 PENYELENGGARAAN PENCEGAHAN - BERJADUAL



Rujukan Lampiran

Lampiran A	:	KEW.PA - 9
Lampiran B	:	KEW.PA - 2
Lampiran C	:	KEW.PA - 16
Lampiran D	:	KEW.PA - 13
Lampiran E	:	Borang Rekod <i>Preventive Maintenance</i> Dalam Waranti
Lampiran F	:	KEW.PA - 14

SALINAN TIDAK TERKAWAL

BORANG ADUAN KEROSAKAN ASET ALIH KERAJAAN KEW.PA-9

Bahagian I (Untuk diisi oleh Pegawai Aset)

- 1. Jenis Aset :
- 2. Keterangan Aset :
- 3. Nombor Siri Pendaftaran :
- 4. Kos penyelenggaraan terdahulu (jika ada) :
- 5. Pengguna Terakhir :
- 6. Tarikh Kerosakan :
- 7. Perihal Kerosakan

8. Syor Pegawai Aset

Nama:.....

Jawatan:.....

Tarikh:.....

Bahagian II (Keputusan Ketua Jabatan) Diluluskan / Tidak

Diluluskan*

..... Tandatangan

Nama:.....

Jawatan:.....

Tarikh:.....

Nota: * Potong mana yang berkenaan

(No. Siri Pendaftaran:

DAFTAR HARTA MODAL

Kementerian/Jabatan:

Bahagian :

BAHAGIAN A

Kod Nasional			
Kategori			
Sub Kategori			
Jenis/Jenama/Model			
Buatan		Harga Perolehan Asal	
Jenis Dan No. Enjin		Tarikh Diterima	
No Casis/Siri Pembuat		No. Pesanan Rasmi Kerajaan	
No Pendaftaran (Bagi Kenderaan)		Tempoh Jaminan	
KOMPONEN/AKSESORI:	Nama Pembekal Dan Alamat:		
	<p style="text-align: right;">.....</p> Tandatangan Ketua Jabatan Nama : Jawatan : Tarikh : Cop :		

PENEMPATAN

Lokasi						
Tarikh						
Nama Pegawai						
Tandatangan						

PEMERIKSAAN

Tarikh						
Status Aset						
Nama Pemeriksa						
Tandatangan						

PELUPUSAN/HAPUS KIRA

Rujukan Kelulusan	Tarikh	Kaedah Pelupusan	Tandatangan

KERAJAAN MALAYSIA
PERAKUAN PELUPUSAN (PEP)
ASET ALIH KERAJAAN

Kementerian/Jabatan :
 Alamat :
 No. Siri Pendaftaran Aset (KEW.PA-2/PA-3) :
 No. Kodifikasi Nasional : Jumlah jarak perjalanan(km)/ Tempoh penggunaan(jam) :
 Jenis, Jenama dan Model : Tahap Penyampaian Perkhidmatan(%) :
 No. Chassis /Siri Pembuat : Jumlah Kos Penyelenggaraan Terdahulu :
 No. Enjin : Anggaran Kos Penyelenggaraan Semasa :
 No. Pendaftaran (kenderaan) : Nilai Semasa :
 Tarikh dibeli : Anggaran Nilai Selepas Diperbaiki :
 Harga Perolehan Asal : Anggaran Tahan Selepas Diperbaiki :

LAPORAN PEMERIKSAAN

Butir-butir penambahbaikan yang perlu :-

1.
2.
3.

Disahkan bahawa aset tersebut telah diperiksa dan diperakukan untuk pelupusan atas sebab-sebab berikut :-

1.
2.
3.

..... (Tandatangan) (Tandatangan)
Nama : Jawatan : Tarikh : Cop :	Nama : Jawatan : Tarikh : Cop :

Ruangan ini hendaklah diisi jika PEP melebihi tempoh satu (1) tahun.

Aset telah dibuat penilaian semula dengan nilai semasa RM

.....
 (Tandatangan) Cop :
 Nama :
 Jawatan :
 Tarikh :

**REKOD PREVENTIVE MAINTENANCE DALAM WARANTI
(Status pada 3 Disember 2009)**

Bil.	Bekalan/ Perkhidmatan	Nama Syarikat	Tempoh Kontrak	PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PM6
1	PERB/BP/10/2006	Night Electronics	04/12/06 - 04/12/09			4/1/2010	-	-	-
			(Once a Year)	14/1/2008	3/3/2009				
2	PERB/BP/22/2006	Iman World	20/11/06 -19/11/09						
			(Twice a year)						
3	PERB/BP/23/2006	Tulip Resources Sdn Bhd	28/12/06 – 27/12/09						
			(Twice a year)						
4	KK/BP/36/2006	Kaypi Technologies Sdn Bhd	22/03/07 – 21/03/10					15/3/2010	14/6/2010
			(Twice a year)	14/3/2008	21/10/2008	13/4/2009	23/10/2009		
5	KK/BP/37/2006	Kaypi Technologies Sdn Bhd	22/03/07 – 21/03/10					15/3/2010	14/6/2010
			(Twice a year)	14/3/2008	21/10/2008	13/4/2009	23/10/2009		
6	PERB/BP/03/2007	Tritime Sdn Bhd	08/01/08 – 07/01/11			12/2009	06/2010	12/2010	12/2011
			(Twice a year)	28/10/2008	4/8/2009				
7	PERB/BP/04/2007	Global Elite Ventures Sdn Bhd	08/01/08 – 07/01/11	13-14 /01/10	14-15/ 07/10	12-13/ 01/11	13-14/ 07/11	11-12/ 01/12	11-12/ 07/12
			(Twice a year)						
8	PERB/BP/07/2007	Formis Network Services Sdn Bhd	Nov 07 - Nov 09						

9	PERB/BP/03/2008	Kantronics	29/04/08 - 29/04/11						
10	PERB/BP/04/2008	Formis Network Services Sdn Bhd	28/10/08 – 27/10/11 (Twice a year)	01-04 /12/09	01-05 /05/10	01-04 /12/10	01-05 /05/11	01-04 /12/11	01-05 /05/12
11	PERB/BP/05/2008	Kelisa Technology Sdn Bhd	24/12/08 – 23/12/11 (Twice a year)		24/12/2009	24/6/2010	24/12/2010	24/6/2011	24/12/2011
12	PERB/BP/07/2009	Bay Watch ELV System Sdn. Bhd.	13/11/09 - 12/11/12 (Twice a year)	03/2010	09/2010	03/2011	09/2011	03/2012	09/2011
13	PERB/BP/13/2009	Manuris Sales & Services Sdn. Bhd.	(Twice a year)	24/5/2010	22/11/2010	23/5/2011	21/11/2011	21/5/2012	19/11/2012

Plan 

Actual 

SALINAN TIDAK TERKUALIFIKASI

**DAFTAR PENYELENGGARAAN HARTA
MODAL**

(diisi oleh Pegawai Aset)

Sub Kategori :

No. Siri Pendaftaran:

Jenis :

Lokasi :

(a) Tarikh	(b) Butir-butir kerja	(c) No. Kontrak/Pesanan Kerajaan dan Tarikh	(d) Nama Syarikat/Jabatan Yang Menyelenggara	(e) Kos (RM)	(f) Nama dan Tandatangan

Nota a) Tarikh pembaikan/penyelenggaraan yang telah dilakukan bagi harta modal berkenaan.

b) Butir-butir kerja

Keterangan mengenai kerja-kerja pembaikan termasuk alat ganti yang dibeli

c) No. kontrak/No. Pesanan Rasmi Kerajaan beserta tarikh

No. Rujukan Pesanan Kerajaan/ No.Kontrak beserta tarikh

d) Nama Syarikat/Jabatan yang menyelenggara

Nama syarikat atau Jabatan yang melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan.

e) Kos

Kos alat ganti atau kos pembaikan atau kedua-duanya sekali.

f) Nama dan Tandatangan

Pegawai Aset/Pengangkutan hendaklah menandatangani bagi mengesahkan butir-butir penyelenggaraan tersebut.