



PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)

1. Memastikan sistem rangkaian, sistem utama universiti dan sistem e-mel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun
2. Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun
3. Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam
4. Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat dua (2) kali setahun ke atas peralatan ICT
5. Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan bagi item berikut:
 - a) 2 jam bagi Sistem Rangkaian
 - b) 5 jam bagi Sistem Utama Universiti
 - c) 2 hari bagi peralatan ICT