



PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)

1. Memastikan ketersediaan 24 jam sehari perkhidmatan sistem aplikasi utama
2. Memastikan ketersediaan 24 jam sehari perkhidmatan rangkaian universiti
3. Memastikan ketersediaan 24 jam sehari untuk sistem telekomunikasi
4. Memastikan perkhidmatan ICT dilaksanakan secara dalaman empat (4) jam bagi sistem rangkaian, lima (5) jam bagi sistem utama university serta dua (2) hari bagi baik pulih peralatan ICT
5. Memastikan perkhidmatan *helpdesk* ICT yang dilaksanakan mencapai tahap minima tiga (3) pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan