



**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN
PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA
(MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI**

PROSEDUR OPERASI STANDARD

**PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE
(KATEGORI: OPERASI/006)**

ISO/IEC 27001:2013

Disediakan Oleh:	Disemak Oleh:	Diluluskan Oleh:
..... Nama : Noriha binti Abu Talib Jawatan : Penolong Pengarah Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh : Nama : Abdul Hadi Jehmica Abdullah Jawatan : Ketua Penolong Pengarah Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh : Nama : Tuan Haji Mohd Puad bin Zainal Abidin Jawatan : Ketua Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh :

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****KANDUNGAN**

1.0	TUJUAN	1
2.0	TANGGUNGJAWAB	1
2.1	Tanggungjawab Pentadbir MAMPU.....	1
2.2	Tanggungjawab Pengguna	2
3.0	ISTILAH - ISTILAH	3
4.0	SKOP PENYEDIAAN PROSEDUR OPERASI STANDARD	4
4.1	Skop Prosedur	4
4.2	Senarai Peralatan Telepresence	5
5.0	PROSEDUR CARTA ALIR	6
5.1	Prosedur Carta Alir Penempahan Bilik TelePresence.....	6
5.1.1.	Penerangan Proses Carta Alir Penempahan Bilik TelePresence	7
5.2	Prosedur Carta Alir Laporan Kerosakan	8
5.2.1.	Penerangan Proses Carta Alir Laporan Kerosakan	9
5.2.2.	Nombor Talian Yang Boleh Dihubungi	10
5.2.3.	Service Level Agreement (SLA).....	10
5.2.4.	Takrif Severity Level.....	11
5.2.5.	Senarai Eskalasi Laporan Kerosakan	11
5.3	Prosedur Carta Alir Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian	13
5.3.1.	Sesi TelePresence Luar Rangkaian MAMPU	13
5.3.2.	Prosedur Carta Alir Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian.....	14
5.3.3.	Penerangan Proses Carta Alir Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian.....	15
6.0	KELULUSAN	16
7.0	BORANG	16
8.0	KAWALAN REKOD	16
9.0	LAMPIRAN	16

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****1.0 TUJUAN**

Tujuan utama Prosedur Operasi Standard ini adalah untuk memaklumkan mengenai tatacara pengurusan perkhidmatan Telepresence.

2.0 TANGGUNGJAWAB**2.1 Tanggungjawab Pentadbir MAMPU**

- (i) MAMPU telah melantik seramai 6 orang pentadbir yang akan bertanggungjawab dalam menguruskan perkhidmatan TelePresence. Senarai agihan bilangan pentadbir pada setiap lokasi adalah seperti di bawah:
- MAMPU Cyberjaya – 2 orang Pentadbir.
 - MAMPU Cawangan Sabah – 2 orang Pentadbir.
 - MAMPU Cawangan Sarawak – 2 orang Pentadbir.
- (ii) Tanggungjawab Pentadbir MAMPU adalah seperti berikut:
- Menguruskan penempahan bilik TelePresence dari pengguna pihak MAMPU dan agensi-agensi lain.
 - Memastikan penggunaan bilik TelePresence mengikut Etika Penggunaan TelePresence.
 - Memastikan keselamatan peralatan TelePresence.
 - Memeriksa laporan bulanan yang akan disediakan oleh TM – Laporan Penggunaan/Laporan Kerosakan.
 - Menyediakan laporan tempahan bilik.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

- Melaporkan sebarang kerosakan peralatan TelePresence kepada pihak Meja Bantuan 1GovUC.
- Melaporkan sebarang gangguan rangkaian pada pihak Meja Bantuan 1GovUC.
- Menyediakan *dial plan* kepada pengguna TelePresence yang memerlukan bantuan.

Dial Plan

Endpoints	SIP URI
<i>Endpoint A (Cyberjaya)</i>	1000310001
Endpoint B (Cawangan Sarawak)	1000310002
<i>Endpoint C (Cawangan Sabah)</i>	1000310003
TelePresence Bridge	SIP URI
<i>Bridge #1</i>	1000338001

2.2 Tanggungjawab Pengguna

Penggunaan TelePresence oleh pengguna adalah tertakluk kepada prosedur seperti berikut:

- Penempahan bilik TelePresence mestilah melalui *Pentadbir* yang dilantik.
- Pengguna mestilah mematuhi etika penggunaan TelePresence.
- Bilangan pengguna yang dibenarkan pada setiap sesi TelePresence telah ditetapkan iaitu maksimum 6 orang di setiap



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

lokasi untuk memastikan kualiti audio dan video TelePresence yang ditetapkan oleh pihak pembekal.

- (iv) Semua pengguna diwajibkan untuk membuat tempahan dalam masa 3 hari bekerja sebelum dibenarkan untuk menggunakan perkhidmatan TelePresence (bergantung kepada kekosongan bilik TP). Semua permohonan mestilah dibuat kepada MAMPU melalui Borang Tempahan Bilik TelePresence.

3.0 ISTILAH - ISTILAH

ISTILAH	KETERANGAN
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)	Agensi kerajaan yang bertanggungjawab menyediakan dan mengurus perkhidmatan 1GovUC.
Pengguna	Warga yang sedang berkhidmat di agensi yang didaftarkan di dalam sistem 1GovUC.
Pentadbir UC MAMPU	Pegawai MAMPU yang dipertanggungjawabkan untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan bagi perkhidmatan 1GovUC.
Customer Relationship Management (CRM)	Sistem Meja Bantuan MAMPU.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

ISTILAH	KETERANGAN
Vads Service Management (VSM)	Sistem Meja Bantuan 1GovUC.
Meja Bantuan MAMPU	Meja bantuan MAMPU yang menerima dan mengendalikan log atau aduan dari Pusat Panggilan 1MOCC dan pengguna di MAMPU.
Meja Bantuan 1GovUC	Meja Bantuan 1GovUC yang menerima dan mengendalikan log atau aduan dari Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.
VAS COMM	Pasukan bantuan 1GovUC untuk menyelesaikan masalah <i>Level 2</i> .
TM Sales	Bahagian Jualan TM Sektor Kerajaan.

4.0 SKOP PENYEDIAAN PROSEDUR OPERASI STANDARD**4.1 Skop Prosedur**

- (i) Senarai peralatan TelePresence
- (ii) Pengurusan TelePresence oleh pentadbir
- (iii) Penggunaan bilik TelePresence
- (iv) Laporan kerosakan peralatan TelePresence dan gangguan rangkaian
- (v) Sesi TelePresence ke luar rangkaian MAMPU

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****4.2 Senarai Peralatan Telepresence**

- (i) Senarai di bawah adalah peralatan TelePresence yang telah dipasang dan berfungsi di lokasi yang dinyatakan di bawah:

<i>Test Equipment</i>	No Siri	Pembekal
TX9000 (MAMPU Cyberjaya)	FOC161181SC	VADS BHD
TX1310 (MAMPU Cawangan Sabah)	FOC16058EC5	VADS BHD
TX1310 (MAMPU Cawangan Sarawak)	FOC16058EBMQ1	VADS BHD

- (ii) Peralatan TelePresence ini adalah hakmilik Telekom Malaysia Berhad (TM) di mana MAMPU sebagai pengguna hanya melanggan perkhidmatan TelePresence yang disediakan sepanjang tempoh kontrak projek 1GovUC.

- (iii) Rangkaian perkhidmatan TelePresence ini hanya merangkumi tiga (3) lokasi yang tersenarai di bawah:

a) **Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU Cyberjaya)**

MKN-Embassy Techzone Building,
Block B, No. 3200,
Jalan Teknorat 2,
63000 Cyberjaya, Sepang, Selangor.

b) **Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan**



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN TELEPRESENCE

Pengurusan Malaysia (MAMPU) Cawangan Sabah,
Aras 7, Blok A,
Kompleks Pentadbiran Kerajaan Persekutuan Sabah,
Jalan UMS,
88400 Kota Kinabalu, Sabah.

- c) **Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU) Cawangan Sarawak,**
Tingkat 5, Bangunan Sultan Iskandar,
Jalan Simpang Tiga,
93350 Kuching, Sarawak.

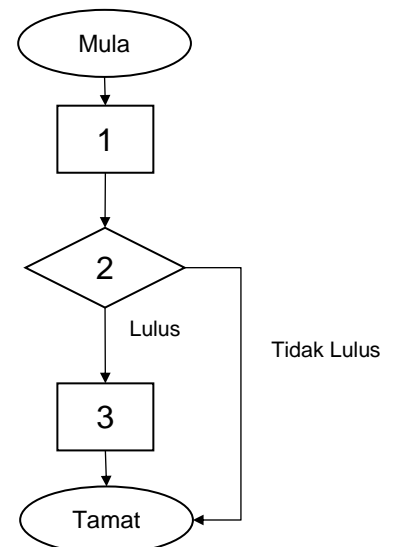
5.0 PROSEDUR CARTA ALIR

5.1 Prosedur Carta Alir Penempahan Bilik TelePresence

Pentadbir UC MAMPU menerima permohonan.

Pentadbir UC MAMPU menyemak permohonan untuk kelulusan dan memaklumkan status.

Pengguna menggunakan perkhidmatan.



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****5.1.1. Penerangan Proses Carta Alir Penempahan Bilik
TelePresence**

Bil	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Pentadbir UC MAMPU menerima Borang Tempahan Bilik TelePresence yang dihantar melalui e-mel.	Pengguna
2	Pentadbir UC MAMPU menyemak permohonan untuk kelulusan dan maklumkan status kepada pemohon.	Pentadbir UC MAMPU
3	Jika lulus pengguna menggunakan perkhidmatan TelePresence. Jika tidak, proses tamat.	Pengguna



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN TELEPRESENCE

5.2 Prosedur Carta Alir Laporan Kerosakan

Melaporkan kepada Meja Bantuan MAMPU.

Membuka tiket CRM dan mengenalpasti masalah.

Menyelesaikan masalah.

Mengemaskini tiket dan menutup tiket CRM.

Melaporan kepada Meja Bantuan 1GovUC oleh Meja Bantuan MAMPU.

Membuka tiket VSM dan mengenalpasti masalah.

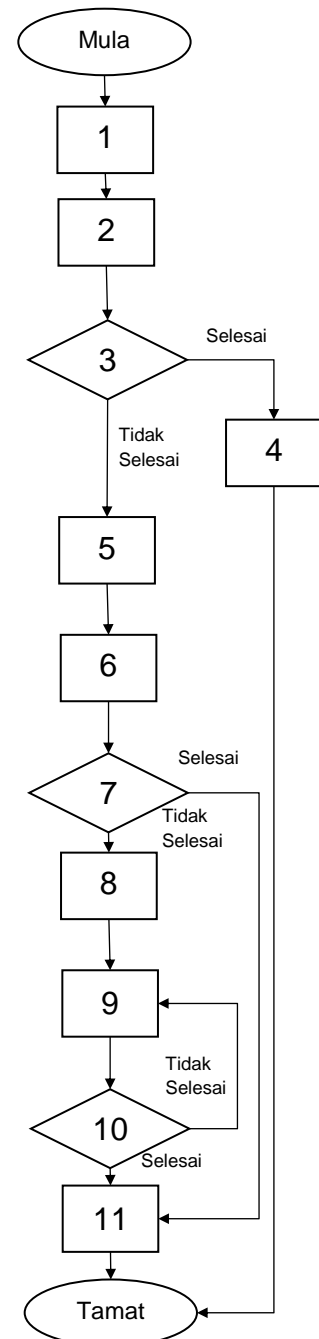
Menyelesaikan masalah Level 1.

Melaporkan kepada VAS COMM oleh Meja Bantuan 1GovUC.

Melaksanakan *troubleshooting* oleh VAS COMM.

Melakukan kerja penyelesaian Level 2.

Mengemaskini tiket dan menutup tiket VSM.



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****5.2.1. Penerangan Proses Carta Alir Laporan Kerosakan**

Bil.	Tugas	Pegawai Yang Bertanggungjawab
1	Melaporkan masalah ke Meja Bantuan MAMPU.	Pengguna
2	Membuka tiket CRM dan mengenalpasti masalah.	Meja Bantuan MAMPU
3	Menyelesaikan masalah.	Meja Bantuan MAMPU
4	Jika selesai, kemaskini tiket dan tutup tiket CRM.	Meja Bantuan MAMPU
5	Jika tidak selesai, Meja Bantuan MAMPU membuat laporan kepada Meja Bantuan 1GovUC.	Meja Bantuan MAMPU
6	Membuka tiket VSM dan mengenalpasti masalah.	Meja Bantuan 1GovUC
7	Menyelesaikan masalah Level 1. Jika selesai, kemaskini tiket dan tutup tiket VSM.	Meja Bantuan 1GovUC
8	Jika penyelesaian Level 1 gagal, laporan akan dibuat kepada pasukan bantuan (<i>support</i>) 1GovUC iaitu VAS COMM	Meja Bantuan 1GovUC

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

Bil.	Tugas	Pegawai Yang Bertanggungjawab
9	Melaksanakan <i>troubleshooting</i> .	VAS COMM
10	Menjalankan kerja-kerja penyelesaian Level 2 sehingga selesai.	VAS COMM
11	Jika selesai, kemaskini tiket dan tutup tiket VSM.	Meja Bantuan 1GovUC

5.2.2. Nombor Talian Yang Boleh Dihubungi

Untuk kerosakan peralatan TelePresence dan gangguan rangkaian, pengguna dan pentadbir di semua lokasi iaitu di MAMPU Cyberjaya, MAMPU Cawangan Sabah dan AMPU Cawangan Sarawak boleh menghubungi Meja Bantuan 1GovUC seperti butiran di bawah bagi melaporkan masalah perkhidmatan TelePresence

Meja Bantuan 1GovUC	Hotline No : +603 77114646 Email : vadsservicedesk@vads.com Portal : http://www.vads-servicedesk.com Ticketing : VSM Ticketing System
----------------------------	--

5.2.3. Service Level Agreement (SLA)

Kerja-kerja pembaikan perkhidmatan TelePresence adalah tertakluk kepada *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan iaitu 99.5%.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

Service Level Matrix akan menunjukkan jangka masa yang perlu dipatuhi oleh TM untuk menjalankan kerja-kerja pembaikan sehingga selesai.

5.2.4. Takrif Severity Level

Severity Level merujuk kepada tahap kerosakan dan gangguan ke atas perkhidmatan TelePresence secara keseluruhan. Takrifnya adalah seperti jadual di bawah:

Tahap Kerosakan (Severity Level)	Definisi Tahap Kerosakan
1	Permasalahan atau kerosakan yang memberi impak besar dan tidak boleh dielakkan. Servis akan terganggu secara menyeluruh.
2	Permasalahan yang member kesan kepada 1 servis sahaja. Tidak mengganggu servis yang lain.
3	Permasalahan yang memberi kesan kecil kepada servis atau hanya satu pengguna sahaja yang terbabit. Permasalahan ini boleh dielakkan.
4	Permasalahan yang amat kecil dan hampir tidak memberi impak kepada servis dan boleh dielakkan.

5.2.5. Senarai Eskalasi Laporan Kerosakan

Di bawah adalah senarai eskalasi yang boleh digunakan untuk membuat laporan sekiranya tindakan susulan yang dibuat oleh TM tidak menepati tempoh masa yang ditetapkan.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

VASNetCOMM Pelan Eskalasi	
<u>Sokongan Peringkat Pertama</u> Value Added Services Service Desk Email: vadsservicedesk@vads.com Hotline : +603 77114646	Peringkat Pertama (Kadar Segera)
<u>Sokongan Peringkat Kedua</u> Mohammad Termizi Bin Suhaimi H/P No : +6013-3937144 Email : termizi.suhaimi@vads.com Saiful Azhar Bin Md Sukaria Afandi H/P No : +6013-3332536 Email : saifulazhar@vads.com	Peringkat Kedua (1 Jam)
Nitya A/P Krishnan Pengurus H/P No : +6019-2702418 Email : nitya@vads.com	Peringkat Ketiga (2 Jam)
Ng Yaw Choo Penolong Pengurus Besar H/P No : +6013-3407073 Email : ng.yawchoo@vads.com	Peringkat Keempat (4 Jam)
Syed Mohd Amin Syed Nengah Pengurus Besar H/P No : +6013-3696511 Email: syamin@tm.com.my	Peringkat Kelima (4 Jam)

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****5.3 Prosedur Carta Alir Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian****5.3.1. Sesi TelePresence Luar Rangkaian MAMPU**

Jika ada sebarang perancangan untuk mengadakan sesi TelePresence yang melibatkan hubungan di luar rangkaian MAMPU yang hanya merangkumi 3 lokasi iaitu MAMPU Cyberjaya, MAMPU Cawangan Sabah dan MAMPU Cawangan Sarawak, pengguna perlu menghubungi bahagian Jualan TM Sektor Kerajaan dengan bantuan pentadbir bagi tindakan selanjutnya.

Pegawai TM yang boleh dihubungi adalah seperti berikut:

Nama	: Pengurus - Natasha Rafidah Binti Ahmad : Penolong Pengurus Besar - Herwan Bin Md Ali
Jabatan	: TM Government Sales
No Talian	: 013-3883255 (Natasha) / 013-3955535 (Herwan)
Alamat emel	: natasharafidah@tm.com.my / herwan@tm.com.my



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN TELEPRESENCE

5.3.2. Prosedur Carta Alir Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian

Pentadbir UC MAMPU menerima permohonan.

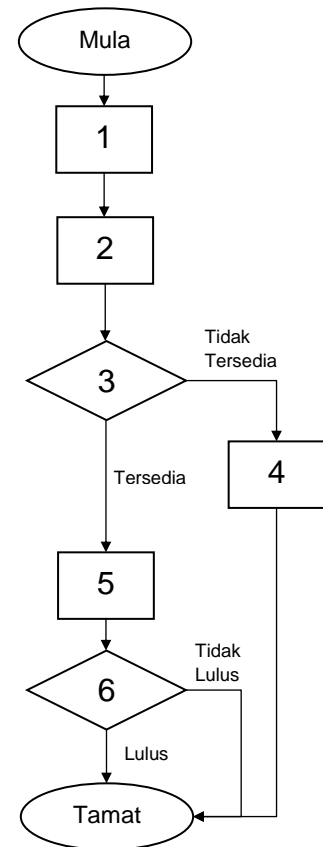
Pentadbir UC memajukan permohonan kepada TM Sales.

TM Sales memeriksa Tahap Kesiediaan.

TM Sales memaklumkan kepada Pentadbir UC MAMPU.

TM Sales mengeluarkan sebutharga.

Menggunakan perkhidmatan TelePresence jika proses sebutharga lulus.



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE****5.3.3. Penerangan Proses Carta Alir Permohonan Sesi
TelePresence Luar Rangkaian**

Bil	Tugas	Pegawai Yang Bertanggungjawab
1	Membuat permohonan kepada Pentadbir UC MAMPU dengan mengisi Borang Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian.	Pengguna
2	Memajukan permohonan kepada TM Sales.	Pentadbir UC MAMPU
3	Memeriksa tahap kesediaan perkhidmatan ke lokasi yang dipohon.	TM Sales
4	Memaklumkan status kesediaan kepada Pentadbir UC MAMPU. Pentadbir UC MAMPU akan memaklumkan status kepada pengguna.	TM Sales
5	Mengeluarkan sebutharga kepada pengguna jika perkhidmatan boleh diberikan. Jika tidak, proses tamat.	TM Sales
6	Menggunakan perkhidmatan TelePresence jika proses sebutharga lulus.	Pengguna



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PENGURUSAN PERKHIDMATAN
TELEPRESENCE**

6.0 KELULUSAN

Semua borang perlu diluluskan oleh Pentadbir MAMPU.

7.0 BORANG

Berikut merupakan borang yang digunakan:

- Borang Tempahan Bilik TelePresence
- Borang Permohonan Sesi TelePresence Luar Rangkaian

8.0 KAWALAN REKOD

Kesemua borang perlu difailkan di dalam fail yang telah ditetapkan. Ini adalah untuk memastikan ketersediaan borang jika terdapat sebarang isu muncul daripada pelaksanaan prosedur ini.

9.0 LAMPIRAN

- MAMPU-ISMS-P3-Operasi/006-1GovUC-001 – Etika Penggunaan TelePresence
- MAMPU-ISMS-P3-Operasi/006-1GovUC-002 – Borang Tempahan Bilik TelePresence
- MAMPU-ISMS-P3-Operasi/006-1GovUC-003 – Borang Permohonan Sesi TelePresence Rangkaian Luar
- MAMPU-ISMS-P3-Operasi/006-1GovUC-004 – *Service Level Matrix*



ETIKA PENGGUNAAN TELEPRESENCE



Etika Penggunaan TelePresence



Peralatan Terlibat

- i. Pandangan Kamera
- ii. Lokasi Pembesar Suara
- iii. Susunan Kerusi

Susunan Duduk Peserta

- i. Memastikan susunan kerusi adalah pada meja adalah dalam lingkungan pandangan kamera
- ii. Jangan berdiri semasa sesi TelePresence kerana kedudukan pandangan kamera telah ditetapkan dalam kedudukan duduk sahaja
- iii. Semasa sesi TelePresence, elakkan atau kurangkan daripada membuat pergerakan yang berlebihan
- iv. Pemerhati yang berada di bahagian belakang (jika ada) dinasihatkan tidak melakukan pergerakan yang berlebihan semasa sesi TelePresence. Ini akan mengganggu ahli mesyuarat yang di hadapan dan untuk mengelakkan gangguan pada kualiti video.



ETIKA PENGGUNAAN TELEPRESENCE

Perkhidmatan Pengurusan TelePresence: Etika Penggunaan TelePresence



Perbualan Audio

- i. Bercakap dengan nada normal, tidak perlu menjerit. Peserta di lokasi lain boleh mendengar dengan jelas
- ii. Tidak perlu untuk berada dekat dengan mikrofon. Mikrofon telah direka untuk menarik audio daripada kedudukan kerusi yang disusun atur. Ini untuk menghasilkan suasana seperti mesyuarat di dalam bilik yang sama
- iii. Bila bercakap, muka perlu menghadap ke skrin. Mikrofon di atas meja akan menarik audio atau suara dari arah datangnya sumber tersebut.
- iv. Elakkan perbincangan sampingan semasa peserta lain sedang bercakap. Gangguan pada mikrofon akan berlaku dan meyebabkan kamera akan beralih daripada peserta tersebut
- v. Pemerhati mesyuarat yang berada di bahagian belakang (jika ada) perlu diam dan tidak membuat bising bagi mengelakkan gangguan pada mikrofon dan kamera

Perkhidmatan Pengurusan TelePresence: Etika Penggunaan TelePresence



Presentasi (Pembentangan)

1. Pembentangan hanya boleh dilakukan secara satu persatu dalam masa yang sama
2. Hanya pembentang sahaja yang boleh 'plug in'. Peserta lain hanya boleh berbuat demikian setelah pembentang utama 'umplug'
3. Elakkan daripada melakukan skrol secara drastik. Skrol pembentangan secara pantas akan menyebabkan kualiti slaid pembentangan menurun



MAMPU-ISMS-P3-Operasi/006-1GovUC-002

**BORANG TEMPAHAN BILIK TELEPRESENCE**

MALAYSIAN ADMINISTRATIVE MODERNISATION AND MANAGEMENT PLANNING UNIT (MAMPU)

BORANG TEMPAHAN BILIK TELEPRESENCE*Bahagian A: Disi oleh pemohon*

Nama Pemohon:

Jabatan/Agensi:

No Pekerja:

No Tel & Emel:

Tarikh
Permohonan:

Lokasi Bilik A: Cyberjaya/Sabah/Sarawak

Lokasi Bilik B: Cyberjaya/Sabah/Sarawak

Tarikh
Mesyuarat:

Jumlah Peserta:

Masa Mula:

Masa Tamat:

Tujuan
Mesyuarat:Tandatangan
Pemohon:*Bahagian B: Untuk kegunaan Administrator MAMPU*

Kelulusan: Lulus / Tidak Lulus

Catatan:

**BORANG PERMOHONAN SESI TELEPRESENCE LUAR RANGKAIAN**

BORANG PERMOHONAN SESI TELEPRESENCE LUAR RANGKAIAN

Bahagian A: Disisi oleh pemohon

Nama Pemohon:

Jabatan/Ageni:

No Pekerja:

No Tel & Emel:

Tarikh Mesyuarat:

Jumlah Peserta:

Masa Mula:

Masa Tamat:

Lokasi Mesyuarat A:

Lokasi Mesyuarat B:

Tujuan Mesyuarat:

Tandatangan

Tarikh:

Pemohon:

Bahagian B: Untuk kegunaan Administrator MAMPU

Kelulusan: Lulus / Tidak Lulus

Catatan:

Tandatangan:

Tarikh:



SERVICE LEVEL MATRIX

SERVICE LEVEL MATRIX

ELEMENT'S LOCATION	SERVICE	CATEGORY	TARGET	REMARKS
MAMPU Cyberjaya	<i>Remote Response</i>	<i>Mean Time To Notify</i>	<i>15 minutes</i>	<i>Subject to customer availability and reach ability</i>
	<i>On-Site Support</i>	<i>Mean Time To Response</i>	<i>2 hours</i>	<i>Subject to customer availability and site access</i>
	<i>On-Site Support</i>	<i>Mean Time to Restore</i>	<i>Severity 1: Next Business Working Day</i>	<i>Subject to part availability and site access</i>
MAMPU Cawangan Sabah/ Sarawak	<i>Remote Response</i>	<i>Mean Time To Notify</i>	<i>15 minutes</i>	<i>Subject to customer availability and reach ability</i>
	<i>On-Site Support</i>	<i>Mean Time To Response</i>	<i>8 hours</i>	<i>Subject to customer availability, flight availability and site access</i>
	<i>On-Site Support</i>	<i>Mean Time to Restore</i>	<i>Severity 1: 48 hours (2 days)</i>	<i>Subject to part availability, flight availability and site access</i>