



## Tahukah anda?

Berikut merupakan tahap-tahap SLA bagi insiden/ permohonan di Meja Bantuan MyGovUC 2.0.

Tahap Keutamaan	Masa Resolusi	Definisi
Tahap 1	4 jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gangguan atau kegagalan kepada salah satu atau sebahagian daripada perkhidmatan berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ E-mel; Mail Relay; Persidangan Dalam Talian; TeamChat; Penghantaran Fail Besar (<i>SmartAttach</i>); Sistem Pengurusan Profil Pengguna (UPMS).</li> </ul> </li> <li>Gangguan Perkhidmatan Utama yang menyebabkan operasi kritikal tidak dapat dilakukan jika Perkhidmatan MyGovUC 2.0 tidak dipulihkan (iaitu infrastruktur berkaitan <i>down</i>)</li> <li>Permohonan Kritikal (<i>Critical</i>): Memerlukan perhatian segera untuk memastikan pengguna dapat melakukan tugas harian.</li> </ul>
Tahap 2	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gangguan atau kegagalan kepada salah satu atau sebahagian daripada perkhidmatan berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal MyGovUC 2.0; Portal Kolaboratif; Pengarkiban Dalam Talian; Sistem Aduan Meja Bantuan (<i>Help Desk</i>).</li> </ul> </li> <li>Gangguan/ kegagalan Perkhidmatan Aplikasi Utama memberi kesan ketara kepada operasi (iaitu satu <i>server/ sistem down</i>).</li> <li>Permohonan Utama (<i>Major</i>): Memerlukan perhatian untuk memastikan pengguna dapat mengisi tugas harian mereka sepenuhnya.</li> </ul>
Tahap 3	24 jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gangguan atau kegagalan kepada salah satu atau sebahagian daripada perkhidmatan berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistem Pelaporan (<i>Dashboard</i>); Learning Management System (LMS); Sistem Pengurusan Kawalan E-mel (Email Right Management System)</li> </ul> </li> <li>Gangguan Perkhidmatan Utama tetapi kebanyakan operasi dapat diteruskan tanpa sebarang gangguan yang ketara (<i>iaitu Satu masalah aplikasi</i>)</li> <li>Permohonan Sederhana daripada Jabatan/ Agensi (<i>Medium</i>): Memerlukan perhatian untuk memastikan bahawa pengguna mengisi tugas harian mereka sepenuhnya.</li> </ul>
Tahap 4	48 jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan Kecil daripada pengguna/ individu (<i>Minor</i>): Permohonan untuk pengguna individu/ tunggal.</li> </ul>

Hubungi Meja Bantuan di 03-8320 0660 atau emelkan kepada [sdmygovuc@mampu.gov.my](mailto:sdmygovuc@mampu.gov.my) jika terdapat sebarang laporan dan pertanyaan.



# INFO TERKINI



## Tahukah anda?

Tahap keutamaan bagi insiden juga akan dipengaruhi oleh impak seperti di bawah:

Impak Pengguna	Definisi
Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem perkhidmatan tidak tersedia (<i>unavailable</i>)</li> <li>Menjejaskan lebih daripada 100 pengguna, keseluruhan sistem atau perkhidmatan, seluruh lokasi, atau seluruh agensi</li> </ul>
Site/ Department	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem perkhidmatan merosot atau sebahagian kehilangan ciri-ciri kritikal misi / fungsi</li> <li>Sistem perkhidmatan tidak tersedia (<i>unavailable</i>)</li> <li>Menjejaskan 20 hingga 100 pengguna</li> </ul>
Multiple Users	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sebarang sistem dan/atau perkhidmatan atau fungsi atau ciri operasi yang tidak kritikal tidak beroperasi atau tidak tersedia (<i>unavailable</i>) kepada pengguna</li> <li>Menjejaskan 5 hingga 20 pengguna</li> </ul>
User	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mana-mana sistem dan/ atau perkhidmatan mengalami kemerosotan kecil atau fungsi atau ciri adalah tidak beroperasi atau tidak tersedia (<i>unavailable</i>) kepada pelanggan</li> <li>Menjejaskan 1 hingga 5 pengguna.</li> </ul>

Berikut merupakan keutamaan insiden yang ditentukan melalui kombinasi *urgency* dan *impact*.

PRIORITY	IMPACT				Infra/ server	Infra/ server	
	Enterprise	Site/ Department	Multiple Users	User	Total Down	Partial Down	
U R G E N C Y	Kritikal ( <i>Critical</i> )	Tahap 1	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 2	Tahap 1	Tahap 2
	Tinggi ( <i>High</i> )	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 2	Tahap 2	Tahap 1	Tahap 2
	Sederhana ( <i>Average</i> )	Tahap 2	Tahap 2	Tahap 3	Tahap 3	Tahap 1	Tahap 4
	Rendah ( <i>Low</i> )	Tahap 2	Tahap 3	Tahap 3	Tahap 4	Tahap 1	Tahap 4

Hubungi Meja Bantuan di 03-8320 0660 atau emelkan kepada [sdmygovuc@mampu.gov.my](mailto:sdmygovuc@mampu.gov.my) jika terdapat sebarang laporan dan pertanyaan.