

**PENGURUSAN ADUAN DAN MEJA BANTUAN
PERKHIDMATAN SEWAAN
KOMPUTER PERIBADI DAN KOMPUTER RIBA
JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN
(JKPTG) DENGAN
SYARIKAT JURICCO HOLDING SDN. BHD.**

JKPTG T02/2022

ISI KANDUNGAN

TAJUK	M/S
Peralatan Sewaan ICT	4
Aliran Pengendalian Aduan Kerosakan Komputer Sewaan : JKPTG Ibu Pejabat	5
Aliran Pengendalian Aduan Kerosakan Komputer Sewaan : JKPTG Negeri	6
Aliran Pengendalian <i>Change Request</i> Komputer Sewaan : JKPTG Ibu Pejabat. - Perubahan lokasi peralatan.	7
Aliran Pengendalian <i>Change Request</i> Komputer Sewaan : JKPTG NEGERI - Perubahan lokasi peralatan.	8
Aliran Pengendalian <i>Change Request</i> Komputer Sewaan : JKPTG IBU PEJABAT & NEGERI - Pertukaran pegawai tanpa melibatkan perubahan lokasi peralatan (Pegawai Masuk)	9
- Pertukaran pegawai tanpa melibatkan perubahan lokasi peralatan (Pegawai Keluar	10
Tempoh Proses Kerja Melibatkan Pemindahan Aset Syarikat Juricco Holding	11
Borang Penerimaan Peralatan ICT Dan Borang Pemulangan Peralatan ICT	12
Borang Penyelenggaraan Pembaikan (CM)	13
Format Emel Aduan Kerosakan Dan <i>Change Request</i> Peralatan Sewaan ICT	14
Meja Bantuan Syarikat Juricco	15

ISI KANDUNGAN

TAJUK	M/S
Aliran Proses Kerja Pengendalian Aduan dan Meja Bantuan Syarikat Juricco: - Aliran Pengendalian Aduan dan Meja Bantuan bagi JKPTG Ibu Pejabat	16
- Aliran Pengendalian Aduan dan Meja Bantuan bagi JKPTG Negeri	17
Khidmat Sokongan & Penyelenggaraan Syarikat Juricco	18
<i>Service Level Agreement & Penalty</i>	19
Maklumat PIC JKPTG Ibu Pejabat Dan Negeri	20

PERALATAN SEWAAN ICT

KOMPUTER PERIBADI HP PRO SFF 400 G9



KOMPUTER RIBA HP PROBOOK 450 15.6 INCH G9



 JURICCO HOLDING SDN BHD Menara A, MPJ Square, 16-ACD 5 Floor, Jalan Pandan Utama, Pandan Capital, Pandan Indah, 55100 Kuala Lumpur			
NO. KONTRAK	JKPTG/T02/2022		
TEMPOH SEWAAN	1 OGOS 2023 HINGGA 31 JULAI 2026		
TAG ID			
TARIKH PENVELENGGARAAN PENCEGAHAN (PM)	PM TAHUN 1	PM TAHUN 2	PM TAHUN 3
ADUAN :	NO. TELEFON	E-MEL MEJA BANTUAN	
	03-88861342 /1309/1312	helpdesksewaanict @jkptg.gov.my	

STICKER TAGGING

ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN KOMPUTER SEWAAN : JKPTG IBU PEJABAT



Pengguna Bahagian/Unit melapor aduan kerosakan kepada **BPICT JKPTG**

JKPTG IBU PEJABAT

1




Meja Bantuan BPICT JKPTG

- **Portal Aduan ICT (melalui Intranet)**
- **03-8886 1342 /1309 /1312**

JKPTG IBU PEJABAT

2




Pegawai BPICT JKPTG menyasat aduan pengguna dan menghantar Log Aduan kepada **JURICCO** melalui emel.

TO : care@juricco.com
CC : helpdesksewaanict@jkptg.gov.my

JKPTG IBU PEJABAT


3



Pegawai Teknikal JURICCO menyasat aduan dan mengambil tindakan pembaikan

JURICCO

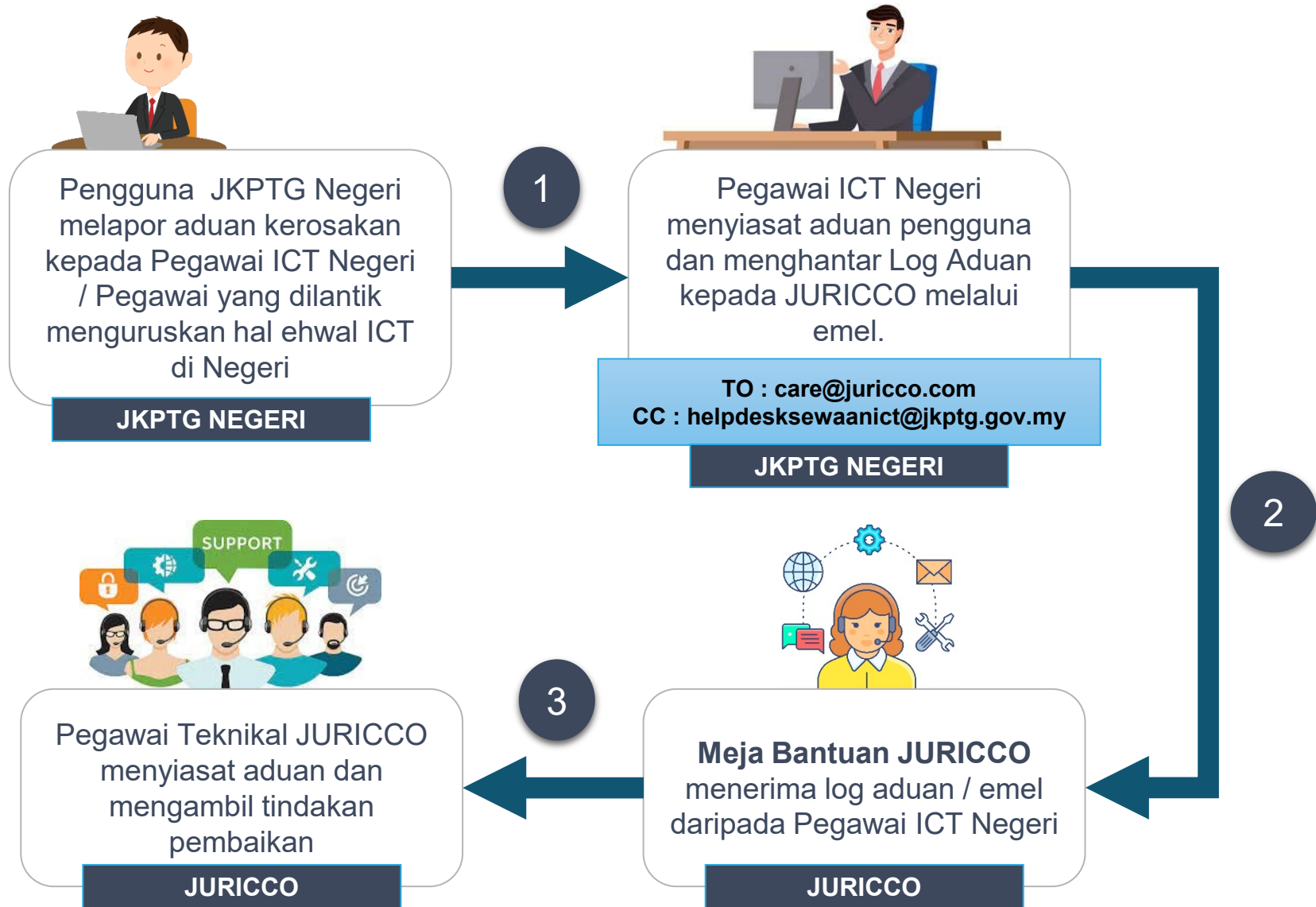
4



Meja Bantuan JURICCO menerima log aduan / emel daripada Pegawai BPICT JKPTG

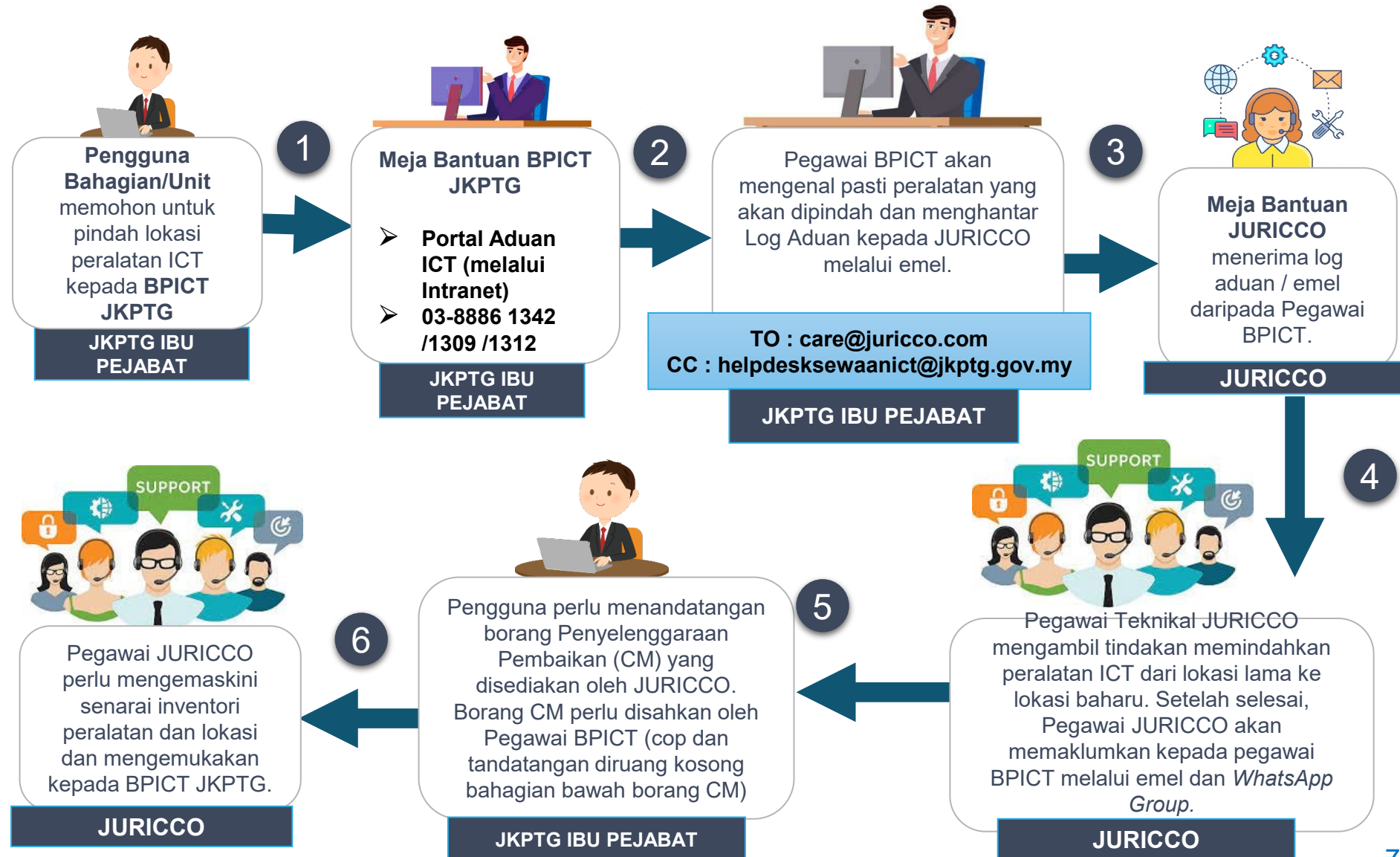
JURICCO

ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN KOMPUTER SEWAAN : JKPTG NEGERI



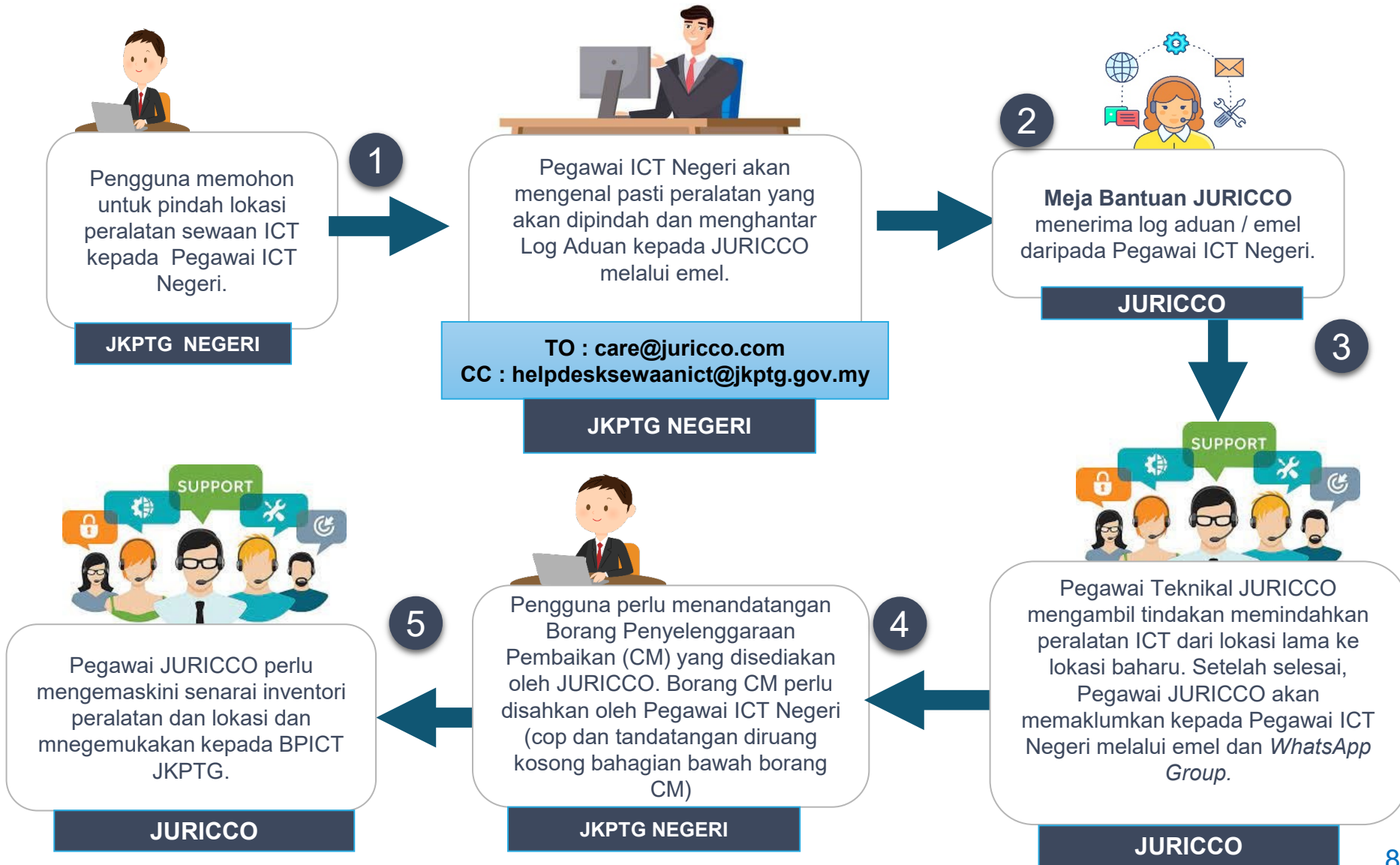
ALIRAN PENGENDALIAN *CHANGE REQUEST* KOMPUTER SEWAAN : JKPTG IBU PEJABAT

PERUBAHAN LOKASI PERALATAN



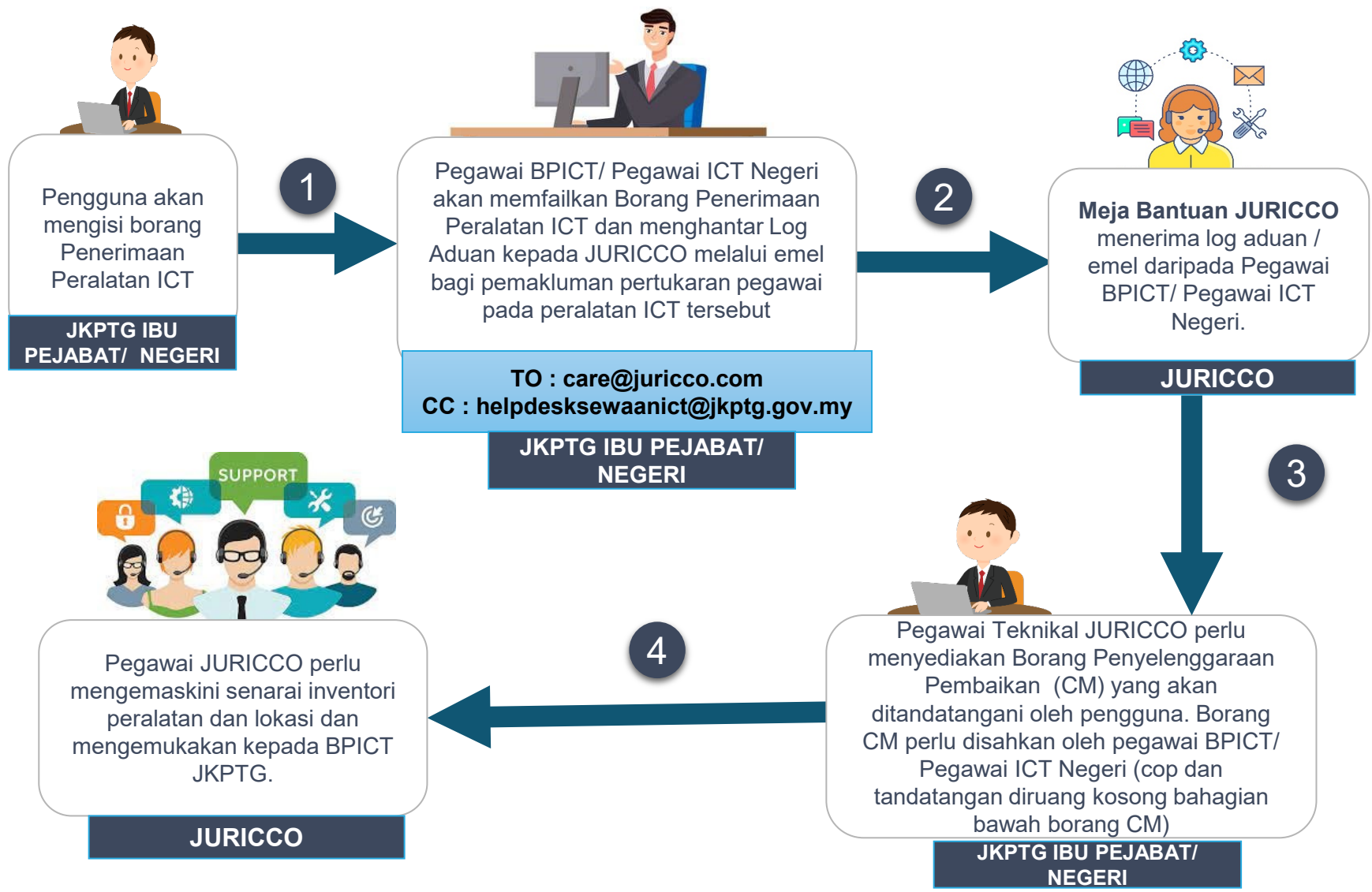
ALIRAN PENGENDALIAN CHANGE REQUEST KOMPUTER SEWAAN : JKPTG NEGERI

PERUBAHAN LOKASI PERALATAN



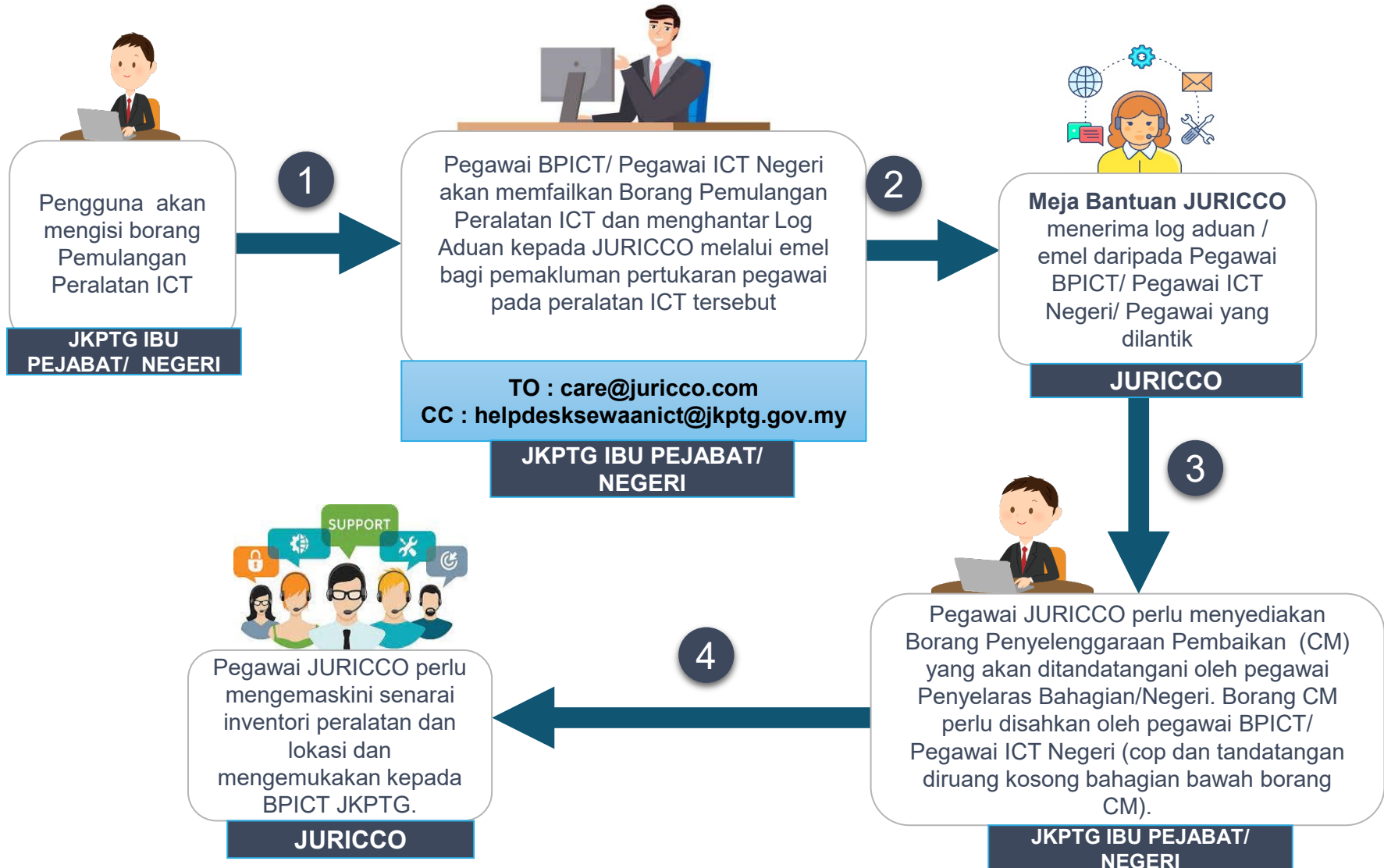
ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN *REQUEST* **KOMPUTER SEWAAN** : JKPTG IBU PEJABAT & NEGERI

PERTUKARAN PEGAWAI TANPA MELIBATKAN PERUBAHAN LOKASI PERALATAN (PEGAWAI MASUK)



ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN CHANGE REQUEST KOMPUTER SEWAAN : JKPTG IBU PEJABAT & NEGERI

PERTUKARAN PEGAWAI TANPA MELIBATKAN PERUBAHAN LOKASI PERALATAN (PEGAWAI KELUAR)



TEMPOH PROSES KERJA MELIBATKAN PEMINDAHAN PERKAKASAN SEWAAN SYARIKAT JURICCO HOLDING


PEMINDAHAN PERKAKASAN	TEMPOH PEMINDAHAN SELESAI
Pertukaran pengguna di lokasi yang sama	Dalam tempoh 2 Hari
Pemindahan dalam negeri yang sama	Dalam tempoh 3 Hari
Pemindahan melibatkan negeri berlainan	Dalam tempoh 7 Hari

Bagi melancarkan proses pemindahan ini, pihak JURICCO akan melaksanakan kerja-kerja seperti di bawah :

1. *Data Backup, Erase, & Dismantle* perkakasan
2. Pembungkusan perkakasan
3. Penghantaran perkakasan
4. Pemasangan perkakasan di lokasi Baharu & *Data Restore*.
5. Menguji perkakasan bagi memastikan perkakasan dalam keadaan yang baik dan bersedia untuk digunapakai.

BORANG PENERIMAAN DAN PEMULANGAN PERALATAN ICT

BORANG PENERIMAAN PERALATAN ICT



JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN (PERSEKUTUAN)

BORANG PENERIMAAN PERALATAN ICT
BAHAGIAN PENGURUSAN ICT PENTADBIRAN TANAH (BP ICT)

ASET
 SEWAAN

No. Aset / Tag ID		
Jenis	<input type="radio"/> Komputer Peribadi <input type="radio"/> Komputer Riba <input type="radio"/> Workstation <input type="radio"/> Printer <input type="radio"/> Projector	
Status Kegunaan:	<input type="radio"/> Individu <input type="radio"/> Gunasama	

A - MAKLUMAT PERALATAN ICT		
ITEM	JENAMA / MODEL	NO. SIRI
CPU		
MONITOR		
KEYBOARD		
MOUSE		
LAIN - LAIN (nyatakan):		

B - MAKLUMAT PENGGUNA / PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB	
NAMA	
JAWATAN	
NO TEL	
UNIT / BAHAGIAN	
LOKASI / PENEMPATAN	


C - MAKLUMAT DAN KONFIGURASI (KOMPUTER PERIBADI / KOMPUTER RIBA / WORKSTATION)	
COMPUTER NAME	
SETUP NO. IP ADDRESS	
SETUP PRINTER	
SETUP MESIN PHOTOSTAT	
SHARE DRIVE	
TRANSFER DATA	

D - TANDATANGAN PENERIMA	
TANDATANGAN & COP/NAMA PENERIMA / UNIT	TARIKH:

TINDAKAN BAHAGIAN PENGURUSAN ICT PENTADBIRAN TANAH (BP ICT)			
UNIT PERKHIDMATAN (TEKNIKAL)	NAMA TEKNIKAL BERTUGAS	TANDATANGAN	TARIKH
PEGAWAI PENERIMA PERALATAN			
CATATAN			
UNIT PERKHIDMATAN (PENGURUSAN ASET)	NAMA PEGAWAI BERTUGAS	TANDATANGAN	TARIKH
KEMASKINI SISTEM PENGURUSAN ASET			
CATATAN			

BORANG PEMULANGAN PERALATAN ICT

JKPTG/BP/ICT/OT/BP/2022



JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN (PERSEKUTUAN)

BORANG PEMULANGAN PERALATAN ICT
BAHAGIAN PENGURUSAN ICT PENTADBIRAN TANAH (BP ICT)

ASET
 SEWAAN

No. Aset / Tag ID		
Jenis	<input type="radio"/> Komputer Peribadi <input type="radio"/> Komputer Riba <input type="radio"/> Workstation <input type="radio"/> Printer <input type="radio"/> Projector	
Status Kegunaan:	<input type="radio"/> Individu <input type="radio"/> Gunasama	

A - MAKLUMAT PERALATAN ICT		
ITEM	JENAMA / MODEL	NO. SIRI
CPU		
MONITOR		
KEYBOARD		
MOUSE		
LAIN - LAIN (nyatakan):		

B - MAKLUMAT PENGGUNA / PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB	
NAMA	
JAWATAN	
NO TEL	
UNIT / BAHAGIAN	
LOKASI / PENEMPATAN	


TUJUAN PEMULANGAN	<input type="radio"/> Bertukar <input type="radio"/> Berhenti <input type="radio"/> Bersara <input type="radio"/> Lain-lain (nyatakan): _____
-------------------	---

C - PERAKUAN PENYERAHAN PENGGUNA / PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB / PEGAWAI ASET	
Saya dengan ini mengakui telah: 1. Memulangkan aset dalam keadaan yang sempurna tanpa sebarang kerosakan 2. Memulangkan aset bersama semua aksesori yang disertakan.	

D - TANDATANGAN PENGGUNA / PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB	
TANDATANGAN & COP/NAMA PEMULANG/UNIT	TARIKH:

TINDAKAN BAHAGIAN PENGURUSAN ICT PENTADBIRAN TANAH (BP ICT)			
UNIT PERKHIDMATAN (TEKNIKAL)	NAMA TEKNIKAL BERTUGAS	TANDATANGAN	TARIKH
PEGAWAI PENERIMA PERALATAN			
CATATAN			
UNIT PERKHIDMATAN (PENGURUSAN ASET)	NAMA PEGAWAI BERTUGAS	TANDATANGAN	TARIKH
KEMASKINI SISTEM PENGURUSAN ASET			
CATATAN			

BORANG PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN (CM)

 JURICCO HOLDING SDN BHD (742859-V) Menara A, MPAJ Square, 16-ACD, 5th Floor, Jalan Pandan Utama, Pandan Capital, Pandan Indah, 55100 Kuala Lumpur GENERAL +60342801178 FAX +60342801178		CM REPORT			
SUPPORT : 03-42801178		EMAIL : care@juricco.com		http://www.juricco.com	
USER INFORMATION		OTHER INFORMATION		EQUIPMENT CODE	
Contract No.	JKPTG/T02/2022	Serial No.		1.	Computer Desktop
Log No.		Brand	HP	2.	Notebook
User name		Model			
Contractor Name	JURICCO HOLDING SDN BHD	Location			
Tag ID		Branch Name			
Description	Date	Time	Duration		
Received Report					
IRT					
Service Start (ORT)					
Service Stop (ORT)					
PROBLEM / TASK					
ACTION TAKEN / RESOLUTION					
DATE (PRT)		TIME (PRT)		DURATION	
HARDWARE / PART REPLACEMENT					
No.	Part No.	Description	Quantity		
1.					
2.					
3.					
The service detailed as above has been carried out of my satisfaction					
User Signature		Stamp / Position		Engineer / Contractor signature	
.....		
DATE :		DATE :			

*salinan borang perlu diberi kepada PPTM Negeri dan JKPTG HQ (ORIGINAL FORM)

FORMAT EMEL ADUAN KEROSAKAN DAN *CHANGE REQUEST* PERALATAN SEWAAN ICT

BORANG ADUAN KEROSAKAN PERALATAN SEWAAN JKPTG	
Negeri/Lokasi	
MAKLUMAT PENGADU	
Nama Pengadu	
Bahagian/Unit	
No. Telefon Pengadu (Pejabat)	
No. Telefon Pengadu (Mobile)	
Emel Pengadu	
MAKLUMAT TEKNIKAL ICT	
Nama Teknikal ICT	
No. Telefon Teknikal ICT	
Emel Helpdesk JKPTG	helpdesksewaanict@jkptg.gov.my
Jenis Peralatan	
Tag ID Peralatan	
Keterangan Masalah	
Tarikh Aduan	
Masa Aduan	

MEJA BANTUAN SYARIKAT JURICCO

COMMUNICATON CHANNEL (For Log Reporting)



**HELPDESK HOTLINE
NUMBER**

03-4280 1178

1



**HELPDESK
SUPPORT EMAIL**

care@juricco.com

2



FAX NUMBER

03-4280 1178

3



**JURICCO HELPDESK
SYSTEM
(FOR JURICCO ONLY)**

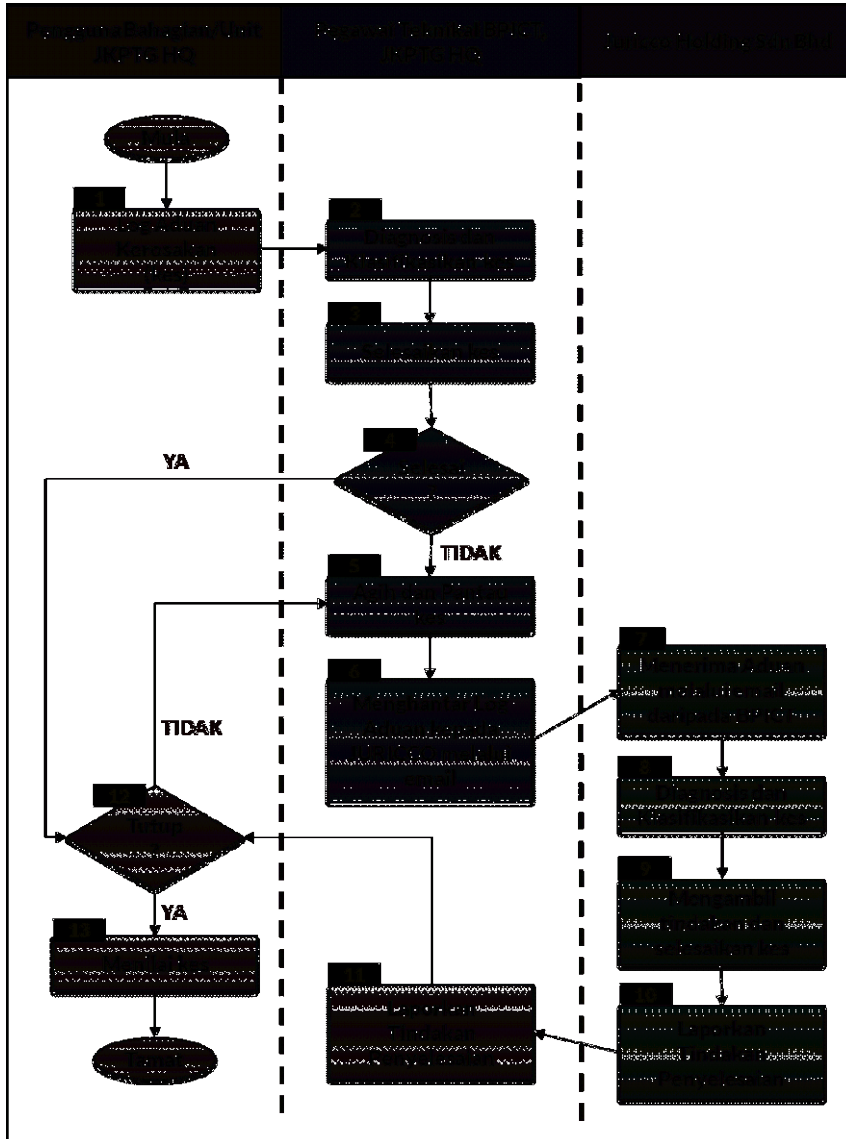
<http://cms.juricco.com.my>

4

ALIRAN PROSES KERJA PENGENDALIAN ADUAN DAN MEJA BANTUAN SYARIKAT JURICCO

ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN : JKPTG IBU PEJABAT

CARTA ALIR



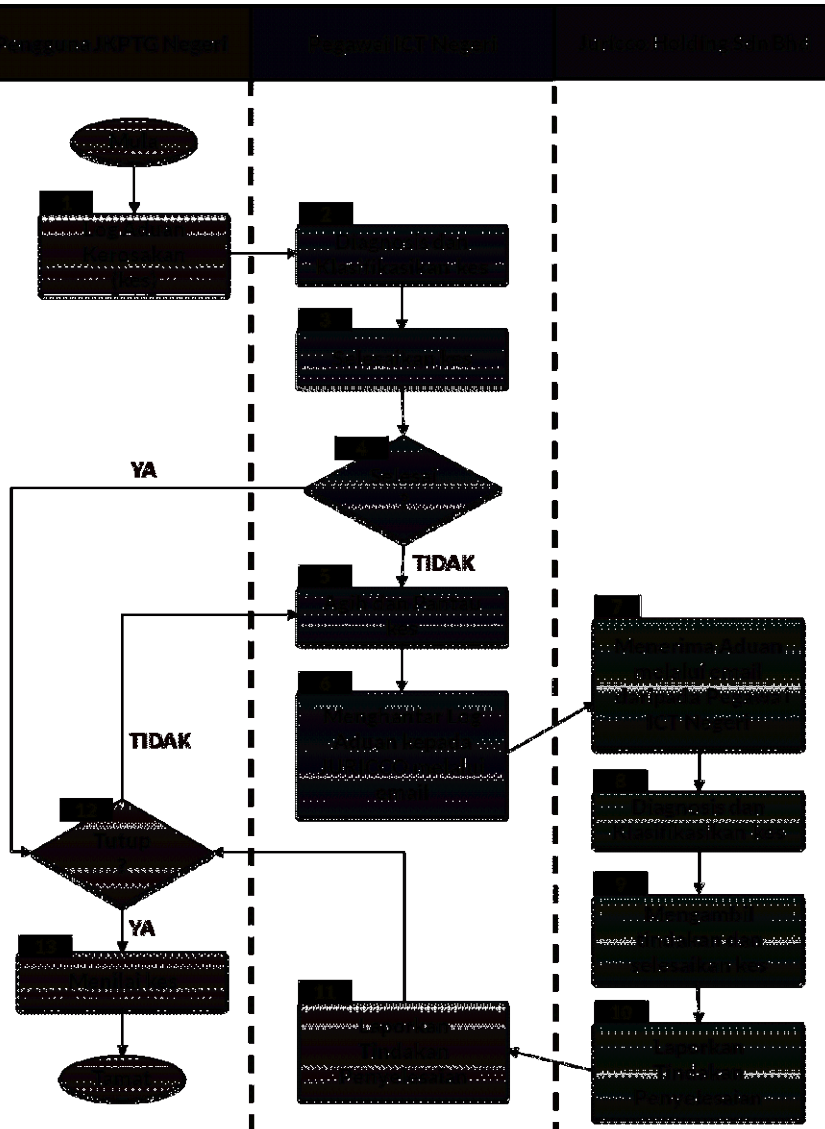
PROSES KERJA

1. Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ melaporkan aduan kerosakan (kes) kepada Pegawai Teknikal BPICT melalui telefon atau emel.
2. Pegawai Teknikal BPICT menyasat aduan dan merekodkan kes.
3. Pegawai Teknikal BPICT memberi bantuan teknikal ICT dan menyelesaikan kes.
4. Jika kes berjaya diselesaikan oleh Pegawai Teknikal BPICT dan mendapat pengesahan daripada Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ, maka kes ditutup.
5. Jika kes tidak selesai, maka Pegawai Teknikal BPICT akan mengahij kes kepada Syarikat (JURICCO) dan memantau kes dari semasa ke semasa.
6. Pegawai Teknikal BPICT akan menghantar log aduan kerosakan menggunakan format e-mel aduan kerosakan peralatan kepada Kontraktor (JURICCO) melalui emel care@juricco.com dan salin kepada helpdesksewaanict@jkptg.gov.my.
7. Helpdesk Syarikat menerima aduan kerosakan daripada Pegawai Teknikal BPICT. Tarikh dan masa emel diterima adalah masa bermulanya IRT.
8. Helpdesk Syarikat akan mendiagnosis, mengklasifikasi dan merekodkan kes.
9. Helpdesk Syarikat akan melaksanakan tindakan penyelesaian kes, berdasarkan agihan tiket iaitu:
 - a. Memberi maklum balas awal kepada Pegawai Teknikal BPICT dalam tempoh 30 minit (SLA-IRT) bagi mengesahkan penerimaan kes.
 - b. Memastikan berada di lokasi (on-site) dalam tempoh yang ditetapkan dalam SLA - ORT.
 - c. Menyelesaikan kes sama ada secara sendiri atau bersama dengan prinsipal bagi melaksanakan tindakan penyelesaian dalam tempoh yang ditetapkan dalam SLA - PRT.
 - d. Mengemas kini status kes. Memastikan borang Penyelenggaraan Pembaikan (CM) adalah lengkap dan ditandatangani oleh pengguna/ pengadu.
 - e. Memastikan Loaner unit disediakan jika tidak dapat diselesaikan dalam tempoh PRT. Tempoh maksimum loaner unit adalah selama 2 minggu.
10. Helpdesk Syarikat mesti melaporkan melalui emel semua tindakan penyelesaian kepada Pegawai Teknikal BPICT yang bertanggungjawab menguruskan dan menguatkuasakan skop kontrak.
11. Pegawai Teknikal BPICT mendapat pengesahan daripada Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ
12. Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ menutup kes jika kes berjaya diselesaikan, jika tidak selesai kes dikembalikan kepada Pegawai Teknikal BPICT untuk tindakan seterusnya.
13. Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ membuat penilaian ke atas perkhidmatan yang diberikan.

ALIRAN PROSES KERJA PENGENDALIAN ADUAN DAN MEJA BANTUAN SYARIKAT JURICCO

ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN : JKPTG NEGERI

CARTA ALIR



PROSES KERJA

1. Pengguna JKPTG Negeri melaporkan aduan kerosakan (kes) kepada Pegawai ICT Negeri melalui telefon atau emel.
2. Pegawai ICT Negeri menyiasat aduan dan merekodkan kes.
3. Pegawai ICT Negeri memberi bantuan teknikal ICT dan menyelesaikan kes.
4. Jika kes berjaya diselesaikan oleh Pegawai ICT Negeri dan mendapat pengesahan daripada Pengguna Bahagian/Unit JKPTG HQ, maka kes ditutup.
5. Jika kes tidak selesai, maka Pegawai ICT Negeri akan mengagih kes kepada Syarikat (JURICCO) dan memantau kes dari semasa ke semasa.
6. Pegawai ICT Negeri akan menghantar log aduan kerosakan menggunakan format emel aduan kerosakan peralatan kepada Kontraktor (JURICCO) melalui emel care@juricco.com dan salin kepada helpdesk@jktptg.gov.my
7. Helpdesk Syarikat menerima aduan kerosakan daripada Pegawai ICT Negeri. Tarikh dan masa emel diterima adalah masa bermulanya IRT.
8. Helpdesk Syarikat akan mendiagnosis, mengklasifikasi dan merekodkan kes.
9. Helpdesk Syarikat akan melaksanakan tindakan penyelesaian kes mengikut severity di SLA, berdasarkan agihan tiket iaitu:
 - a. Memberi maklum balas awal kepada Pegawai ICT Negeri dalam tempoh 30 minit (SLA-IRT) bagi mengesahkan penerimaan kes.
 - b. Memastikan berada di lokasi (on-site) dalam tempoh yang ditetapkan dalam SLA ORT
 - c. Menyelesaikan kes sama ada secara sendiri atau bersama dengan prinsipal bagi melaksanakan tindakan penyelesaian dalam tempoh yang ditetapkan dalam SLA PRT
 - d. Mengemas kini status kes. Memastikan borang Penyelenggaraan Pembaikan (CM) adalah lengkap dan ditandatangani oleh pengguna/pengadu.
 - e. Memastikan Loaner unit disediakan jika tidak dapat diselesaikan dalam tempoh PRT. Tempoh maksimum loaner unit adalah selama 2 minggu.
10. Helpdesk Syarikat mesti melaporkan melalui emel semua tindakan penyelesaian kepada Pegawai ICT Negeri yang bertanggungjawab menguruskan dan menguatkuasakan skop kontrak.
11. Pegawai ICT Negeri mendapat pengesahan daripada Pengguna JKPTG Negeri.
12. Pengguna JKPTG Negeri menutup kes jika kes berjaya diselesaikan, jika tidak selesai kes dikembalikan kepada Pegawai ICT Negeri untuk tindakan seterusnya.
13. Pengguna JKPTG Negeri membuat penilaian ke atas perkhidmatan yang diberikan.

SKOP	MASA TINDAKBALAS (RESPONSE TIME)
Meja Bantuan (Emel)	24 x jam x 365 hari
Meja Bantuan (Telefon & Fax)	10 jam 30 minit x 5 hari/seminggu
Sokongan Teknikal	10 jam 30 minit x 5 hari/seminggu
Masa tindakbalas (Response Time)	Rujuk SLA

Khidmat Bantuan Sokongan

Isnin - Jumaat : 7.30 pagi - 6:00 petang (kecuali cuti umum)
Semua negeri kecuali Kedah, Kelantan, Terengganu dan Johor

Ahad - Khamis: 7.30 pagi - 6:00 petang (kecuali cuti umum)
Negeri Kedah, Kelantan, Terengganu dan Johor

SERVICE LEVEL AGREEMENT & PENALTY

Tahap kerosakan	Initial Response Time (IRT)	On-Site Response Time (ORT)	Penalti (Selepas ORT)	Problem Resolution Time (PRT)	Penalti (Selepas PRT)
Tahap kerosakan (Severity 1)	30 minit bermula dari masa aduan kerosakan dimaklumkan	Dua (2) jam bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT	10% setiap jam daripada nilai kos sewaan satu unit perkakasan sebulan	Empat (4) jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT	10% setiap jam daripada nilai kos sewaan satu unit perkakasan sebulan
Tahap kerosakan (Severity 2)	30 minit bermula dari masa aduan kerosakan dimaklumkan	Empat (4) jam bermula dari masa selepas tamat tempoh IRT	10% setiap jam daripada nilai kos sewaan satu unit perkakasan sebulan	Lapan (8) jam bermula dari masa selepas tamat tempoh ORT	10% setiap jam daripada nilai kos sewaan satu unit perkakasan sebulan

Nota:
 Severity 1 - Lokasi JKPTG di Lembah Klang (Putrajaya, Selangor, WPKL)
 Severity 2 - Lokasi di JKPTG Negeri dan Unit Pembahagian Pusaka selain lokasi di Severity 1

Tempoh masa dikira mengikut waktu bekerja mengikut negeri.

Tahap kerosakan adalah sebarang kerosakan yang berlaku kepada sebahagian Perkakasan ICT yang diselenggara di mana-mana lokasi JKPTG yang menyebabkan gangguan kerja ke atas pengguna. Sebarang kerosakan boleh ditakrifkan sama ada sebagai masalah pada sebarang komponen kepada perkakasan dan perisian ICT yang melibatkan hardware, software (OS), serangan virus/ worm/ spyware, keselamatan dan sebagainya.

MAKLUMAT PIC JKPTG IBU PEJABAT DAN NEGERI

NAMA	LOKASI	NO TEL TEKNIKAL JKPTG	NO TEL JURICCO
Norazam bin Othman	JKPTG HQ	03-88861342	03-42801178
Faizul Fikri Bin Othman		03-88861309	03-42801178
Mohd Asraf Bin Rusli		03-88861312	03-42801178
Hasan Bin Ali	JKPTG Perlis	04-9764713	03-42801178
Mohamad Shahrul Bin Zakaria	JKPTG Kedah	04-7001624	03-42801178
Khairul Azhar Bin Che Zakaria	JKPTG Pulau Pinang	04-5756124	03-42801178
Mohd Razif Bin Ali	JKPTG Perak	05-2555260	03-42801178
Ramizah binti Ramli	JKPTG Selangor	03-30826086	03-42801178
Mohd Azam Bin Azmi	JKPTG Kuala Lumpur	03-2610 2103	03-42801178
Ahmad Kamal Arif bin Mohamad	JKPTG Negeri Sembilan	06-7613914	03-42801178
Mohamed Shafizzul Azrin Bin Samsudin	JKPTG Melaka	06-2345506	03-42801178
Nor Azira Binti Supian	JKPTG Johor	07-2223109	03-42801178
Sheikh Mohd Syadid Hazif Bin Sheikh Mohd Ariffin	JKPTG Pahang	09-5712800	03-42801178
Norliana binti Mohamed Yusoff	JKPTG Terengganu	09-6223099	03-42801178
Nik Mohd Razif bin Nik Hashim	JKPTG Kelantan	09-748 2686	03-42801178
Suriani Binti Abdul Rahman	JKPTG Sabah	08-8211122	03-42801178
Mohamad Nashriq bin Sawi	JKPTG Sarawak	08-2575404	03-42801178

**SILA HUBUNGI PEGAWAI BERIKUT BAGI SEBARANG
PERTANYAAN :**

- 1. Pn. Noorasmawati Binti Mat Alias**
No Tel : 03-888861332
Emel : asmawati@jkptg.gov.my
- 2. En. Hairulnizam Bin Zainudin**
No Tel : 03-88861311
Emel : hnizam@jkptg.gov.my
- 3. En. Noramin Bin Jaminam**
No Tel : 03-88861339
Emel : noramin@jkptg.gov.my

SEKIAN TERIMA KASIH

