



JABATAN KERJA RAYA NEGERI KEDAH
Public Works Department of Kedah

PERSETUJUAN TAHAP PERKHIDMATAN

(Service Level Agreement (SLA))

**PENYENGGARAAN KOMPUTER PELAYAN (SERVER) DAN PORTAL
DAN LAMAN WEB RASMI JABATAN KERJA RAYA NEGERI KEDAH.**

Disediakan oleh :

RUSLINAWATI BIN ABD. WAHAB
Penolong Jurutera Elektrik
merangkap
Pegawai Keselamatan & Penyelaras
ICT Jabatan Kerja Raya Negeri
Kedah.

Diluluskan oleh :

HJ. TAJUDDIN BIN YAHAYA
Ketua Penolong Pengarah
Pengurusan Korporat
Merangkap
Ketua Pegawai Maklumat JKR
Negeri Kedah.



PERSETUJUAN TAHAP PERKHIDMATAN (Service Level Agreement (SLA))

PENYENGGARAAN KOMPUTER PELAYAN (SERVER) DAN PORTAL DAN LAMAN WEB RASMI JABATAN KERJA RAYA NEGERI KEDAH.

Pengenalan

Dokumen Persetujuan Tahap Perkhidmatan (SLA) adalah dokumen rujukan tentang perkhidmatan penyenggaraan dijalankan oleh kakitangan Bahagian Teknologi Maklumat JKR Negeri Kedah. Perkhidmatan penyenggaraan yang terlibat dengan persetujuan ini adalah **penyelenggaraan server, portal dan laman web rasmi Jabatan Kerja Raya Negeri Kedah.**

Objektif

Objektif dokumen ini diwujudkan adalah untuk makluman kepada kakitangan yang terlibat dan pengguna Portal dan Laman Web Rasmi Jabatan Kerja Raya Negeri Kedah bagi tempoh dan jangkamasa perkhidmatan yang diambil semasa proses penyelenggaraan *server*, portal dan laman web dalam setahun serta memberi jaminan kemudahan perkhidmatan sentiasa berada dalam keadaan lancar dan berkesan pada luar waktu penyelenggaraan berkenaan.

Definisi

1. Portal Rasmi Jabatan Kerja Raya Negeri Kedah

Portal merupakan gerbang maklumat rasmi Jabatan Kerja Raya Negeri Kedah. Ianya dibangunkan oleh Bahagian Arkitek & Bahagian ICT JKR Kedah dan didaftarkan menggunakan domain www.jkrkedah.gov.my.

2. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan akan terlibat kerja-kerja berikut:

i. Server

Merupakan komputer pelayan yang menempatkan sistem pengurusan kandungan portal dan laman web rasmi Jabatan Kerja Raya Negeri Kedah.

Kerja-kerja penyelenggaraan ini dikategorikan sebagai **penyelenggaraan major** dan dilaksanakan secara berkala setiap bulan bagi memastikan sistem komputer pelayan sentiasa dikemaskini dan selamat serta sentiasa boleh dicapai, di mana-mana dan pada bila-bila masa.

ii. Aplikasi Sistem Pengurusan Kandungan (CMS) Portal

Kerja-kerja penyelenggaraan ini dikategorikan sebagai **penyelenggaraan minor** dan melibatkan penyelenggaraan CMS dilakukan mengikut kepada perubahan *patchest* dan jika perlu peningkatan kepada versi terbaru. Ianya bertujuan untuk memastikan sistem CMS dalam keadaan baik, sentiasa terkini dan selamat daripada risiko ancaman pencerobohan luar.

Semasa kerja-kerja penyelenggaraan dilakukan oleh Bahagian Teknologi Maklumat (ICT) JKR Negeri Kedah, akan terdapat gangguan atau kegagalan kepada capaian portal rasmi JKR Negeri Kedah terhadap pengguna.

3. Hari berkerja

Hari bekerja bagi Negeri Kedah iaitu:

Ahad – Rabu	8.00 pagi – 1.00 T/hari	2.00 petang – 5.00 petang
Khamis	8.00 pagi – 1.00 T/hari	2.00 petang – 3.30 petang

- Sah kecuali Cuti Mingguan (Jumaat dan Sabtu) dan Cuti Am Negeri Kedah.
- Rehat 1.00 t/hari – 2.00 petang.

4. Tanggungjawab

4.1 Kakitangan Web & ICT JKR Kedah

Kerja-kerja pembangunan laman web diuruskan oleh pegawai daripada Skim Kejuruteraan, JA36 dari Bahagian Arkitek. Penyelenggaraan portal web Jabatan diuruskan oleh Bahagian ICT, JKR Kedah, pegawai terdiri daripada Skim Kejuruteraan Gred JA29.

4.2 Pengguna Portal

Pengguna portal rasmi adalah terdiri daripada pelbagai jenis umur, kaum dan bangsa di seluruh Malaysia dan dunia. Kemudahan borang maklumbalas online disediakan dalam portal untuk pengguna mengemukakan sebarang masalah dan cadangan berkaitan portal. Pengguna juga boleh memaklumkan masalah portal web jika ada melalui webmaster di talian 04-774 8096 / 8114 atau atau emel kepada basuni.jkr@1govuc.gov.my.

5. Perisian Pemantauan

JKR Kedah menggunakan perisian *uptimerobot* untuk memantau *downtime*.

Perisian ini merupakan cadangan daripada pihak INTAN don MDEC bagi membantu pegawai ICT JKR Kedah untuk memantau server serta portal web daripada tergendala.

6. Persetujuan Tempoh Penyelenggaraan Dalam Setahun

Berikut adalah tempoh masa bagi kerja-kerja penyelenggaraan yang dijalankan oleh pegawai ICT JKR Kedah:

6.1 Penyelenggaraan Minor

1 kali penyelenggaraan - 2 jam

1 bulan - 2 kali penyelenggaraan (2 x 2 jam) = 4 jam

1 tahun - 4jam x 12 = 48jam

6.2 Penyelenggaraan Major

1 kali penyelenggaraan - 8 jam

1 bulan - 1 kali penyelenggaraan (1 x8 jam) = 8 jam

1 tahun-8 jam x 12=96 jam

1 tahun - 96 jam x 60 minit = 5760 minit

Jumlah *downtime* = 48 jam (minor) + 96 jam (major) = 144 jam

= 144 jam x 60 minit = 8640 minit

1 tahun = 365 hari x 24 jam = 8,760 jam

% Masa *downtime* = $144/8760 \times 100 = 1.64\%$

% Masa *uptime* = $1000 - 1.643 = 98.4\%$