

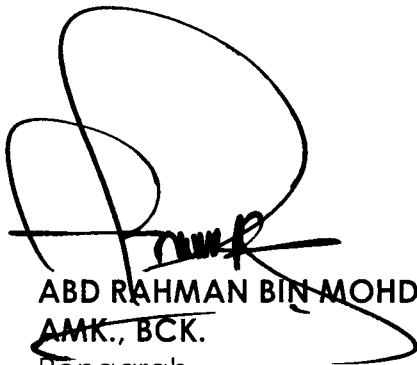
**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KEDAH  
[PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT NEGERI]**

**PERSETUJUAN TAHAP PERKHIDMATAN  
(Service Level Agreement (SLA))**

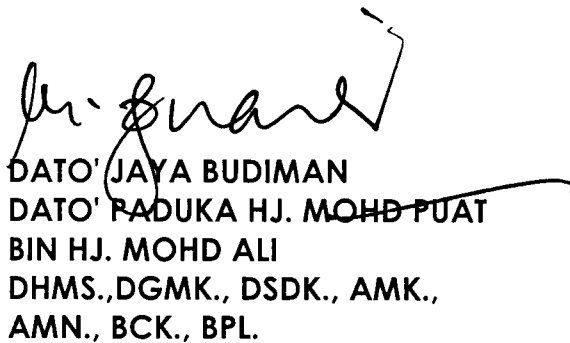
**PENYENGGARAAN KOMPUTER PELAYAN (SERVER) DAN  
PORTAL DAN LAMAN WEB RASMI JABATAN KERAJAAN NEGERI KEDAH**

Disediakan oleh

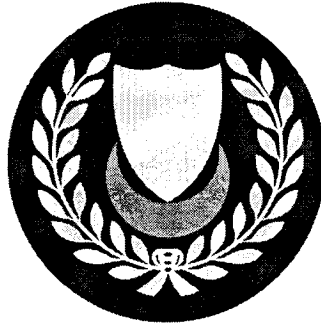
Diluluskan oleh



**ABD RAHMAN BIN MOHD SAAD,  
AMK., BCK.**  
Pengarah  
Pusat Teknologi Maklumat  
Negeri Kedah Darul Aman  
Merangkap  
Pengerusi Jawatankuasa  
Teknikal Laman Web/Portal  
PSUK Negeri Kedah



**DATO' JAYA BUDIMAN  
DATO' PADUKA HJ. MOHD PUAT  
BIN HJ. MOHD ALI  
DHMS., DGMK., DSDK., AMK.,  
AMN., BCK., BPL.**  
Setiausaha Kerajaan Negeri  
Kedah Darul Aman  
Merangkap  
Pengerusi Pemandu ICT Negeri



**PERSETUJUAN TAHAP PERKHIDMATAN  
PENYENGGARAAN KOMPUTER PELAYAN (*SERVER*)  
PORTAL DAN LAMAN WEB RASMI JABATAN KERAJAAN NEGERI KEDAH**

### **Pengenalan**

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

### **Objektif**

Objektif dokumen ini diwujudkan adalah untuk makluman kepada kakitangan yang terlibat dan pengguna Portal dan Laman Web Rasmi Jabatan Kerajaan 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 Kerajaan Negeri Kedah

Portal merupakan gerbang maklumat rasmi Kerajaan Negeri Kedah. Ianya dibangunkan oleh Pusat Teknologi Maklumat Negeri Kedah (PTMK) dan didaftarkan menggunakan domain [www.kedah.gov.my](http://www.kedah.gov.my) atau [portal.kedah.gov.my](http://portal.kedah.gov.my)

### 2. Laman Web Rasmi Jabatan Kerajaan Negeri Kedah

Laman web merupakan laman maklumat rasmi Jabatan Kerajaan Negeri Kedah. Ianya dibangunkan oleh Pusat Teknologi Maklumat Negeri Kedah (PTMK) dan Jabatan Negeri serta didaftarkan menggunakan subdomain [kedah.gov.my](http://kedah.gov.my).

### 3. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan akan melibatkan kerja-kerja berikut:

i. Server

Merupakan komputer pelayan yang menempatkan sistem pengurusan kandungan portal dan laman web rasmi Jabatan Kerajaan 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, dimanamana 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 PTMK, akan terdapat gangguan atau kegagalan kepada capaian portal dan laman web rasmi Jabatan Kerajaan Negeri Kedah oleh pengguna.**

**3. Hari berkerja**

Hari bekerja bagi Negeri Kedah iaitu:

Ahad-Rabu	8.00 pagi – 1.00 tengah hari	2.00 petang hingga 5.00 petang
Khamis	8.00 pagi – 1.00 tengah hari	2.00 petang hingga 3.30 petang

- \* sah kecuali Cuti Mingguan (Jumaat dan Sabtu) dan Cuti Am Negeri Kedah
- \* Rehat 1.00 tengah hari – 2.00 petang

### **3.0 Tanggungjawab**

#### **3.1 Kakitangan PTMK**

Kerja-kerja pembangunan dan penyelenggaraan portal dan laman web Jabatan Kerajaan Negeri Kedah diuruskan oleh Sekyen Operasi , PTMK. Pegawai terdiri daripada Skim Teknologi Maklumat bagi Gred F44 hingga F29 dengan dibantu oleh Skim Sokongan Gred N17.

#### **3.2 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 kepada PTMK berkaitan portal. Pengguna juga boleh memaklumkan masalah portal dan laman web jika ada melalui talian helpdesk PTMK iaitu 04-774 4545 atau faksimili 04-774 4539 atau mel kepada portal@kedah.gov.my.

### **4.0 Perisian Pemantauan**

PTMK menggunakan perisian *uptimerobot* untuk memantau *downtime*. Perisian ini merupakan cadangan daripada pihak INTAN dan MDEC bagi membantu pegawai PTMK untuk memantau server serta portal dan laman web daripada tergendala.

## 5.0 Persetujuan Tempoh Penyelenggaraan Dalam Setahun

Berikut adalah tempoh masa bagi kerja-kerja penyelenggaraan yang dijalankan oleh pegawai PTMK:

### 5.1 Penyelenggaraan Minor

- ~ 1 kali penyelenggaraan ~ 2 jam
- ~ 1 bulan – 2 kali penyelenggaraan (2x2 jam) = 4 jam
- ~ 1 tahun – 4 jam x 12 = 48 jam

### 5.2 Penyelenggaraan Major

- ~ 1 kali penyelenggaraan ~ 8 jam
- ~ 1 bulan – 1 kali penyelenggaraan (1x8 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* =  $100\% - 1.64\% = \mathbf{98.4\%}$