

PIAGAM PELANGGAN
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT (ITD)
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA

Membangunkan sistem aplikasi berpandukan proses kitar hayat pembangunan sistem (SLDC):

1. Membangunkan setiap modul sistem aplikasi dalam tempoh 4-6 bulan;
2. Melengkapkan dokumentasi bagi setiap modul dalam masa satu (1) bulan selepas siap pembangunan aplikasi; dan
3. Mengadakan latihan pengguna dalam tempoh satu (1) bulan selepas siap pembangunan aplikasi.

Khidmat sokongan teknikal:

1. Tindakan akan diambil dalam masa dua (2) jam selepas tiket aduan dikeluarkan oleh Helpdesk;
2. Menyediakan peralatan gantian sekiranya peralatan ICT yang rosak tidak dapat dibaiki dalam tempoh 24 jam;
3. Memastikan 97% tahap ketersediaan perkhidmatan e-mel;
4. Mewujudkan akaun e-mel pengguna dalam hari yang sama bagi permohonan yang diterima sebelum jam 2:00 petang. Permohonan yang diterima selepas jam 2:00 petang akan diproses pada hari bekerja yang berikutnya.

Kertas projek ICT untuk kelulusan Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) MOF:

1. Memproses permohonan projek ICT dalam tempoh dua (2) minggu dan tarikh terima permohonan sekiranya permohonan lengkap.