

Jadual Pengkelasan Masalah bagi Pemantauan Terminal & Rangkaian

Kategori Masalah Peralatan ICT	Label / Kod Masalah	Masalah yang Terlibat	Tindakan	Pihak yang Terlibat
Tiada Masalah	M00			
Masalah Kecil	M01	<ul style="list-style-type: none"> Kabel longgar (VGA, network, audio port, keyboard & mouse) Penetapan paparan monitor tidak memuaskan Tiada kuasa pada bekalan utama. Extension power rosak Kertas tersekat dalam printer Penggunaan asas peralatan ICT: (projector, scanner, printer, wifi) Update anti-virus Defragmentation / Disk CleanUp Cara penggunaan Wifi 	<ul style="list-style-type: none"> Tooltips: Penggunaan ICT Panduan Diberikan 	Pengguna di Jabatan/Bahagian/Unit
Masalah Sederhana	M02	<ul style="list-style-type: none"> Repair IP address bagi limited connection ke internet Sharing printer/folder Swich di jabatan/bahagian/unit tiada bekalan kuasa elektrik Pertukaran VLAN di Jabatan/Bahagian/Unit Pertambahan & pertukaran 'rules' di Firewall. 	<ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan secara dalaman 	Pegawai Rangkaian & Perkakasan
Masalah Besar	M03	<ul style="list-style-type: none"> Kontraktor tidak boleh akses sistem dalaman melalui virtual private network (VPN) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan dari luar 	Pegawai Rangkaian & Perkakasan
Masalah Kritikal	M04	<ul style="list-style-type: none"> Talian internet terputus Tiada bekalan kuasa elektrik di bilik server Firewall Crash Talian Internet digodam. Router Rosak Switch Rosak 	<ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan dari luar 	Pegawai Rangkaian & Perkakasan

Jadual Pengkelasan Masalah bagi Penyelenggaraan Sistem

Kategori Masalah Peralatan ICT	Label / Kod Masalah	Masalah yang Terlibat	Tindakan	Pihak yang Terlibat
Tiada Masalah	M00			
Masalah Kecil	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem tidak boleh papir • Sistem lambat • Data tidak dapat dihantar ke sistem 	<ul style="list-style-type: none"> • Tooltips: Penggunaan ICT • Panduan Diberikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna di Jabatan/Bahagian/Unit
Masalah Sederhana	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Pembedulan data di pangkalan data 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelenggaraan secara dalaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Sistem Maklumat
Masalah Besar	M03	<ul style="list-style-type: none"> • Pembedulan dari segi layout dan informasi. • Pertambahan modul seperti laporan etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelenggaraan dari luar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Sistem Maklumat
Masalah Kritikal	M04	<ul style="list-style-type: none"> • Pembedulan dari segi kiraan, kadar dan prosedur (coding) 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelenggaraan dari luar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Sistem Maklumat