

UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI
ARAS 2 - 6, BLOK B2
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2000 NO SIJIL: KLR 0500331

Telefon : 03-88881199
Faks : 03-88883721
Laman Web : www.mampu.gov.my

UPTM 159/31/33 ~~11~~ 2 (6)
20 Februari 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Badan Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

Y.B./Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan,

PELAWAAN PENCALONAN ANUGERAH KUALITI TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (AKICT) BAGI TAHUN 2008

Dengan segala hormatnya saya menarik perhatian Y.B./Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan mengenai perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa semua agensi Kerajaan adalah dengan ini dipelawa untuk menyertai **Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT)** bagi tahun 2008. AKICT merupakan suatu pengiktirafan tahunan khusus kepada agensi/ organisasi yang telah menunjukkan kecemerlangan dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi. Untuk panduan Y.B./Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan, Garis Panduan Permohonan AKICT disertakan seperti di **Lampiran 1**. Garis Panduan tersebut boleh juga diperolehi melalui laman web MAMPU www.mampu.gov.my.

3. Tarikh tutup permohonan adalah pada **30 April 2008**. Sebarang pertanyaan atau keterangan lanjut yang diperlukan, Y.B./Y.Bhg Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan boleh berhubung dengan Urus Setia AKICT seperti berikut:

..

Encik Dahari bin Sulaiman
Tel. : 03-8888 2375
Faks : 03-8888 3261

Encik Kalaichelvan a/l Balakrishnan
Tel. : 03-8888 2379
Faks : 03-8888 3261

E-mel : akict2008@mampu.gov.my

4. Borang serta laporan permohonan yang lengkap hendaklah dikemukakan kepada Urus Setia AKICT sebelum tarikh tutup di alamat seperti berikut :

Urus Setia Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan
Komunikasi
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Aras 5, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,



(DR. NOR ALIAH BT. MOHD. ZAHRI)

b.p. Ketua Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri

**GARIS PANDUAN PERMOHONAN
ANUGERAH KUALITI TEKNOLOGI MAKLUMAT
DAN KOMUNIKASI**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
A. Tujuan Garis Panduan	3
B. Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi	
I. Pengenalan	3
II. Objektif Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi	4
III. Bentuk Hadiah	4
IV. Syarat Kelayakan Permohonan	5
V. Struktur Jawatankuasa Penilaian	6
VI. Proses Penilaian	7
VII. Tatacara Permohonan	7
C. Borang Pencalonan	9
D. Format Laporan Pencalonan	11
E. Kriteria Penilaian Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat Dan Komunikasi	12

A. TUJUAN GARIS PANDUAN

Dokumen ini merupakan panduan kepada organisasi untuk memohon menyertai Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT). Panduan ini menggariskan tatacara syarat kelayakan permohonan, format laporan permohonan, proses, kriteria-kriteria dan penilaian AKICT.

B. ANUGERAH KUALITI TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)

I. PENGENALAN

2. Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT) merupakan satu anugerah yang telah diberi imej baru di bawah Anugerah Kualiti Sektor Awam (AKSA). Ia bagi menggantikan Anugerah Perdana Teknologi Maklumat (APTM) yang diperkenalkan semenjak tahun 1999. APTM merupakan pengiktirafan dan penghargaan yang diberi kepada sesuatu organisasi yang menunjukkan kecemerlangan dalam pelaksanaan dan penggunaan berkesan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). APTM telah dianjurkan bersama oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri dan Persatuan Industri Komputer dan Multimedia Malaysia (PIKOM).

3. Pada tahun 2007, Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT) diperkenalkan di bawah struktur baru AKSA. Ini adalah berikutan dengan keputusan Mesyuarat Panel Memajukan Pentadbiran Awam (PANEL) Bilangan 2 Tahun 2006 pada 25 Julai 2006. Pemberian anugerah merupakan satu petunjuk bagi sesuatu organisasi untuk menilai prestasi sendiri serta memberi peluang kepada organisasi untuk menambah baik keupayaan secara berterusan.

4. Pemilihan pemenang dan Majlis Penyampaian Anugerah kepada pemenang akan dilaksanakan secara tahunan di dalam Majlis Penyampaian Anugerah Kualiti Sektor Awam (AKSA).

II. OBJEKTIF AKICT

5. Anugerah ini diwujudkan dengan tujuan untuk :
- a. Menilai penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam organisasi sebagai *enabling tool* untuk meningkatkan prestasi, keberkesanan dan produktiviti organisasi;
 - b. Memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada organisasi di atas usaha, inisiatif dan pelaburan ICT yang telah dibuat serta telah berjaya memanfaatkan penggunaan ICT;
 - c. Memprofil pelaksanaan ICT yang cemerlang bagi menggalakkan perkongsian maklumat melalui *benchmarking*; dan
 - d. Mencetuskan persaingan positif dalam carta kedudukan (*ranking*) di kalangan organisasi dalam penggunaan ICT ke arah kecemerlangan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti.

III. BENTUK HADIAH

6. Pemenang Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT) akan menerima hadiah dan keistimewaan berikut:
- a. Hadiah pertama
Hadiah wang tunai sebanyak RM15,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan. Organisasi dibenarkan menggunakan logo AKICT untuk tiga (3) tahun berturut-turut dan mencetak kenyataan “Pemenang Pertama Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT) Tahun “.

b. Hadiah kedua

Hadiah wang tunai sebanyak RM10,000.00, sebuah piala iringan dan sijil penghargaan. Organisasi dibenarkan menggunakan logo AKICT untuk tiga (3) tahun berturut-turut dan mencetak kenyataan “Pemenang Kedua Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AKICT) Tahun “.

IV. SYARAT KELAYAKAN PERMOHONAN

7. Syarat kelayakan bagi memohon menyertai AKICT adalah seperti berikut:

- a. Agensi-agensi sektor awam yang telah berjaya menggunakan ICT dalam menjalankan fungsi dan operasi teras mereka di organisasi masing-masing dengan berkesan boleh menyertai anugerah ini.
- b. Projek yang dicalonkan perlulah telah beroperasi tidak kurang dari satu (1) tahun pada tarikh pencalonan AKICT dibuka.
- c. Projek yang dicalonkan tidak dikaitkan dengan rekod aduan yang serius atau aktiviti yang melanggar peraturan/pekeliling/akta/undang-undang kerajaan yang sedang berkuat kuasa.

V. STRUKTUR JAWATANKUASA PENILAIAN

8. Jawatankuasa-jawatankuasa yang dibentuk untuk mengurus dan menjalankan proses penilaian pencalonan AKICT adalah seperti berikut :

- **Jawatankuasa Tapisan**

Jawatankuasa dipengerusikan oleh Pengarah Bahagian Pembangunan Kerajaan Elektronik, MAMPU dan dianggotai oleh pegawai kanan MAMPU dan wakil pihak swasta. Tanggungjawab jawatankuasa adalah seperti berikut:

- (i) Menyemak dan menilai Laporan Pencalonan;
- (ii) Membuat senarai pendek pencalonan di peringkat pertama; dan
- (iii) Menyediakan laporan dan ulasan pencalonan yang telah di senarai pendek untuk dimajukan kepada Panel Penilai.

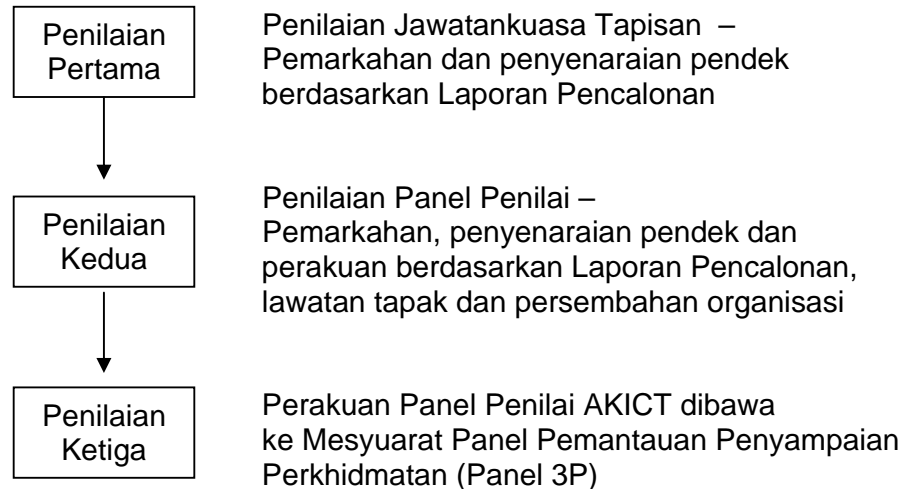
- **Panel Penilai**

Panel dipengerusikan oleh Ketua Pengarah MAMPU dan Timbalan Ketua Pengarah MAMPU (ICT) sebagai pengerusi silih ganti. Panel dianggotai oleh pegawai kanan MAMPU, wakil beberapa agensi sektor awam, wakil sektor swasta dan individu yang dikenal pasti mengikut kepakaran ICT. Tanggungjawab panel adalah seperti berikut :

- (i) Menyemak laporan dan ulasan pencalonan yang dikemukakan oleh Jawatankuasa Tapisan serta Laporan Pencalonan;
- (ii) Membuat lawatan pemeriksaan untuk mendapatkan penjelasan lanjut projek, membuat penilaian dan senarai pendek pencalonan di peringkat ke dua; dan
- (iii) Menyediakan laporan memperakukan pemenang-pemenang untuk pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P).

VI. PROSES PENILAIAN

9. Semua pencalonan yang diterima oleh Urus Setia AKICT akan ditapis berdasarkan pematuhan kepada syarat kelayakan yang telah ditetapkan. Hanya pencalonan yang berjaya melepasi tapisan ini akan dinilai seperti berikut :



VII. TATACARA PERMOHONAN

10. Pencalonan AKICT perlu mengemukakan **Borang Pencalonan** dan **Laporan Pencalonan** seperti dilampirkan mengikut format yang ditetapkan.

• Laporan Pencalonan

Organisasi wajib mengemukakan **Laporan Penuh** dan **Ringkasan Eksekutif yang menggambarkan secara ringkas keseluruhan projek yang dicalonkan**. Maklumat lanjut pencalonan perlu dikemukakan mengikut format seperti di Borang Pencalonan AKICT. Laporan yang dikemukakan akan dirujuk oleh Jawatankuasa Tapisan dan Panel Penilai semasa proses penilaian dibuat ke atas setiap pencalonan. Laporan yang disediakan perlu :

- ❑ Mengikut format yang telah ditetapkan;
- ❑ Ringkas, padat dan jelas;
- ❑ Mengemukakan **sepuluh (10) salinan *hard copy***; dan
- ❑ Mengemukakan **satu (1) salinan *soft copy*** dalam disket atau CD mengikut saiz laporan.

Laporan yang dikemukakan perlulah lengkap dan sebolehnya memberi gambaran projek sebenar. Ini adalah penting kerana **penilaian dan penapisan di peringkat pertama akan dibuat berdasarkan laporan yang dikemukakan.**

- **Borang Pencalonan**

Borang Pencalonan hendaklah dihantar bersama-sama Laporan Pencalonan yang lengkap melalui Ketua Agensi kepada :

Urus Setia Anugerah Kualiti Teknologi Maklumat dan Komunikasi
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Aras 5, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

No. Telefon : 03-8888 1199

No. Faks : 03-8888 3261

E-Mel : akict2008@mampu.gov.my

C. BORANG PENCALONAN AKICT

1. Nama Organisasi :

2. Nama Projek ICT Yang Dicalonkan :

3. Tarikh (bulan & tahun) projek yang dicalonkan mula beroperasi :

4. Maklumat pegawai yang membuat pencalonan :

▪ Nama

▪ Jawatan

▪ Agensi

▪ Alamat

▪ Telefon

▪ Faks

▪ E-Mel

5. Pegawai yang boleh dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut :

▪ Nama

▪ Jawatan

▪ Telefon

▪ Faks

▪ E-mel

D. PANDUAN PENYEDIAAN LAPORAN PENCALONAN AKICT

SEKSYEN A : FORMAT LAPORAN PENCALONAN

Laporan pencalonan yang dikemukakan perlu mempunyai dua (2) bahagian iaitu:

- a. Ringkasan Eksekutif
- b. Laporan Penuh

Kedua-dua bahagian perlu mempunyai maklumat seperti yang dihuraikan di **Seksyen B dan berpandukan Kriteria Penilaian AKICT.**

SEKSYEN B : RINGKASAN EKSEKUTIF

1. Format laporan perlulah mematuhi perkara-perkara berikut :
 - a. Tidak melebihi lima (5) muka surat saiz A4;
 - b. *Font* : Arial dengan saiz 14
 - c. *Line Spacing* : 1.5

2. Skop laporan :
 - a. Ringkasan laporan pencalonan; dan
 - b. Justifikasi “Mengapa pencalonan ini wajar dianugerahkan pemenang AKICT”.

E. KRITERIA PENILAIAN AKICT

KRITERIA 1: PERANCANGAN

(30 markah)

Kriteria ini menilai:

- a. Projek ICT yang dijalankan selaras dengan perancangan strategik ICT dan memenuhi keperluan perkhidmatan teras organisasi; dan
- b. Kaedah yang diguna pakai bagi melaksanakan perancangan yang telah dibuat.

Bagi memenuhi kriteria ini, organisasi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

1.1 Perancangan Strategik ICT

(15 markah)

Penerangan mengenai:

- a. Program-program ICT secara keseluruhan yang dirancang secara strategik memenuhi keperluan dan menyokong perkhidmatan teras organisasi;
- b. Perkara-perkara utama yang telah diambil kira di dalam persediaan awal perancangan projek ICT seperti keperluan sumber, penetapan dan pengukuran prestasi, hasil berimpak tinggi dan keutamaan kepada pelanggan; dan
- c. Menunjukkan dengan jelas pelaksanaan projek-projek ICT organisasi adalah terancang berdasarkan pelan strategik ICT organisasi atau pelan perancangan yang setara dengannya.

1.2 Strategi Pelaksanaan

(5 markah)

Penerangan mengenai metodologi yang diguna pakai untuk melaksanakan projek-projek ICT yang telah dirancang.

1.3 Profil Projek Yang Dicalonkan

(10 markah)

Penerangan mengenai:

- a. Nama projek;
- b. Pernyataan mengenai isu/ masalah utama yang perlu diatasi atau aktiviti/proses yang ingin dipertingkatkan. Pernyataan meliputi aspek-aspek berikut:
 - **Skop** isu/ masalah atau aktiviti/ proses;
 - **Kerumitan** isu/ masalah atau aktiviti/ proses; dan
 - **Kepentingan** isu/ masalah atau aktiviti/ proses kepada perkhidmatan teras dan program ICT organisasi secara keseluruhan.
- c. Kumpulan sasaran iaitu pengguna dalaman termasuk pihak pengurusan atasan dan *stakeholders* serta pengguna luar termasuk organisasi lain dan rakyat;
- d. Keperluan sumber seperti peruntukan kewangan dan modal insan yang diperlukan bagi melaksanakan projek;
- e. Penggunaan *key performance indicators* atau pendekatan lain yang digunakan oleh organisasi dalam penetapan prestasi projek ICT;
- f. Penetapan *outcome* untuk projek yang dicalonkan; dan
- g. Pengurusan capaian prestasi yang diamalkan oleh organisasi.

KRITERIA 2 : PELAKSANAAN DAN KOORDINASI

(25 markah)

Kriteria ini menilai :

- a. Komponen dan aktiviti-aktiviti utama yang dilaksanakan di dalam proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyenggaraan sistem;
- b. Tadbir urus projek dan keberkesannya; dan
- c. Tahap penyemakan kualiti (*quality assurance*) yang dilaksanakan di peringkat-peringkat projek yang bersesuaian.

Bagi memenuhi kriteria di atas, organisasi perlu memberi penerangan dengan jelas mengenai perkara-perkara berikut :

2.1 Pengurusan Perubahan

(5 markah)

Penerangan mengenai :

- a. Perancangan dan pelaksanaan program-program pengurusan perubahan untuk pelbagai peringkat personel yang terlibat dengan pelaksanaan projek termasuk *capacity building* dan *team building* bagi memastikan pelaksanaan projek berjalan lancar dan mengikut jadual;
- b. *Strategic leadership* – peranan, komitmen dan penglibatan pengurusan atasan di dalam setiap peringkat projek; dan
- c. Kaedah yang digunakan bagi mengukur kejayaan program-program pengurusan perubahan yang telah dilaksanakan serta tindakan-tindakan lanjutan sekiranya didapati program kurang memberi kesan.

2.2 Tadbir Urus Projek

(5 markah)

Penerangan mengenai :

- a. Jawatankuasa-jawatankuasa yang telah dibentuk bagi memantau perjalanan projek seperti Jawatankuasa Pemandu dan Jawatankuasa Teknikal.
- b. Sekiranya projek dilaksanakan secara *outsource*, terangkan strategi, pendekatan dan pengukuran prestasi dalam pengurusan pembekal.

2.3 Pembangunan dan Pengujian Sistem

(5 markah)

Penerangan antara lain mengenai :

- a. Metodologi yang digunakan di dalam pembangunan sistem. Contoh: menggunakan metodologi *Waterfall*, *Prototyping*, *Rapid Application Development* (RAD), *SSADM*, *Joint Application Development* (JAD), *Object Oriented* (OO);
- b. Inovasi dari aspek teknikal seperti penggunaan *tool* baru, integrasi *back-end* dengan pihak yang berkaitan. Selain dari itu, inovasi dari aspek pendekatan seperti memperkenalkan perkara-perkara baru, melaksanakan R&D, menjalankan *benchmarking* serta mendapatkan kerjasama pihak lain yang berkaitan;
- c. Pelaksanaan *Business Process Reengineering* (BPR) atau *Business Improvement* (BI) sekiranya berkaitan;
- d. Arkitektur yang jelas bagi aplikasi, pangkalan data, rangkaian dan sistem operasi mengikut kesesuaian dan saiz projek;
- e. Tahap kompleksiti teknikal seperti penggunaan akses pelbagai saluran (*multichannel*) yang melibatkan integrasi proses *back-end* beberapa organisasi luar;

- f. Teknologi yang digunakan mengikut kesesuaian projek seperti *web-based*, *client server*, *VOIP*, *wireless* dan sebagainya;
- g. Pematuhan kepada standard seperti penggunaan MyMIS bagi aspek keselamatan, MyGIF bagi *interoperability*, penggunaan Data Dictionary Sektor Awam (DDSA) bagi meta data, standard dokumentasi sistem dan sebagainya;
- h. Melaksanakan ujian-ujian seperti *User Acceptance Test (UAT)*, *Provisional Acceptance Test (PAT)*, *Final Acceptance Test (FAT)* dan melaksanakan pengujian keseluruhan sistem melalui *stress test*;
- i. Projek perintis dilaksanakan sekiranya berkaitan dan kaedah pengukuran prestasi/kejayaan projek perintis sebelum peluasan dibuat; dan
- j. Sekiranya pembangunan sistem di *outsource*, pendekatan pemantauan dan pengukuran prestasi pembekal yang dilaksanakan oleh organisasi.

2.4 Pelaksanaan Projek

(5 markah)

Penerangan mengenai :

- a. Inovasi/kelainan/perkara baru yang ditonjolkan di peringkat pelaksanaan bagi memastikan kelancaran pelaksanaan. Selain dari itu penerangan mengenai kelancaran pelaksanaan berdasarkan pelan pelaksanaan (tempoh yang ditetapkan) atau *roadmap* yang telah disediakan dan bagaimana pengukuran kelancaran pelaksanaan telah dibuat.
- b. Keberkesanan pelaksanaan yang disokong oleh *key performance indicators* atau lain-lain pengukuran yang berasaskan pencapaian yang telah ditetapkan.
- c. Kestabilan sistem dan bagaimana (mekanisme/ pendekatan) kestabilan dapat diukur seperti kekerapan capaian, *response time*, *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan dan bagaimana masalah tersebut diatasi.
- d. Program-program latihan dan *Transfer of Technology (TOT)* yang dilaksanakan dan pendekatan yang telah diambil bagi memastikan program-program tersebut telah dilaksanakan dengan berkesan.

2.5 Penyenggaraan Projek

(3 markah)

Penerangan mengenai :

- a. Pendekatan yang diambil dalam penyenggaraan sistem aplikasi dan komponen-komponen lain yang menyokong pelaksanaan projek seperti menggunakan *Customer Relation Management* (CRM), pengurusan sumber manusia dan sebagainya.
- b. Pengukuran dan pengurusan prestasi penyenggaraan dalam usaha memastikan *availability* dan *performance* sistem adalah sentiasa di tahap yang telah ditetapkan atau *Service Level Agreement* (SLA).

2.6 Quality Assurance

(2 markah)

Penerangan mengenai pendekatan dan metodologi yang digunakan di dalam proses *quality assurance* di semua peringkat pelaksanaan dan pengujian sistem dan komponen-komponen berkaitan menyokong sistem.

KRITERIA 3: PENGUKURAN DAN PENILAIAN PENCAPAIAN (20 markah)

Kriteria ini menilai:

- a. Tahap pencapaian organisasi di dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan;
- b. Pengurusan kewangan projek; dan
- c. Keberkesanan pelaksanaan projek yang dapat meningkatkan imej organisasi.

Bagi memenuhi kriteria ini, organisasi perlu memberi penerangan mengenai perkara-perkara berikut:

3.1 Kepuasan Pelanggan

(10 markah)

Penerangan mengenai penerimaan dan kepuasan oleh pelanggan atau kumpulan sasaran dan bagaimana pengukuran dibuat ke atas tahap penerimaan dari segi:

- a. Penggunaan sistem melalui saluran-saluran yang telah disediakan;
- b. Maklum balas pelanggan atau kumpulan sasaran. Contoh: menggunakan borang maklum balas khas, soal selidik, temu bual; dan

- c. Lain-lain aspek penerimaan sistem yang boleh diukur.

Pengukuran penerimaan dan kepuasan pelanggan wajar dibuat berdasarkan *key performance indicators* atau pengukuran prestasi yang telah ditetapkan sebelum projek dilaksanakan.

3.2 Financial Performance Result (5 markah)

Penerangan mengenai pengukuran pengurusan kewangan bagi projek ini. Contoh : perbelanjaan yang dibuat mengikut perancangan, perubahan kepada skop yang melibatkan peruntukan, pengurusan kontrak, perubahan polisi yang melibatkan perubahan skop dan sebagainya.

3.3 Organisation Effectiveness Result (5 markah)

Penerangan mengenai tahap peningkatan prestasi organisasi hasil dari faedah dan impak projek yang telah dijalankan. Contoh : sistem boleh digunakan di agensi lain melalui pendekatan perkongsian pintar, menjadikan organisasi sebagai rujukan dan secara langsung meningkatkan imej organisasi.

KRITERIA 4 : WAY FORWARD (25 Markah)

Kriteria ini menilai :

- a. Perancangan penambahbaikan masa hadapan sistem yang telah beroperasi; dan
- b. Pendekatan dan asas yang telah digunakan bagi menyokong perancangan yang dibuat.

Bagi memenuhi kriteria di atas, organisasi perlu memberi penerangan dengan jelas mengenai perkara-perkara berikut :

4.1 Outcome (10 markah)

Penerangan mengenai pengukuran *outcome* projek seperti pembayaran bil secara *online* melalui perwujudan pelbagai saluran (Contoh : internet, kiosk, SMS) dengan melaksanakan kajian impak atau menggunakan metodologi/pendekatan lain.

4.2 *Benchmarking*

(5 markah)

Penerangan mengenai *benchmarking* projek-projek yang seumpamanya yang telah dilaksanakan oleh organisasi di dalam atau di luar negara dalam usaha mempertingkatkan kualiti, penggunaan, keberkesanan dan impak sistem.

4.3 *Ranking*

(5 markah)

Penerangan mengenai pengiktirafan yang telah diperolehi semenjak sistem digunakan seperti memenangi anugerah tertentu atau telah meningkatkan kedudukan organisasi di dalam carta penyampaian perkhidmatan yang cekap dan cepat.

4.4 *Future State Vision*

(5 markah)

Penerangan mengenai perancangan masa hadapan projek yang telah dirangka berserta dengan penambahbaikan dan *outcome* yang disasarkan dengan pelaksanaan perancangan tersebut.