

(Lampiran kepada Surat Ketua Pengarah MAMPU)
Rujukan MAMPU : MAMPU.BDPICT.700-1/1/3 (21)
Tarikh : Januari 2014

**GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN SATU KOMUNIKASI BERSEPADU KERAJAAN
(ONE GOVERNMENT UNIFIED COMMUNICATION (1GOVUC))**

**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA
(MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI**

ISI KANDUNGAN

PERKARA		MUKA SURAT
1.0	TUJUAN	2
2.0	LATAR BELAKANG	2
3.0	TAKRIFAN	3
4.0	PERKHIDMATAN 1GOVUC YANG DISEDIAKAN	4
5.0	PERSEKITARAN PERKHIDMATAN 1GOVUC	6
6.0	TATACARA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN 1GOVUC	6
7.0	PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB	9
8.0	PERUNDANGAN	11
9.0	PENGECUALIAN	12
10.0	TARIKH KUATKUASA	12
11.0	LAMPIRAN	13

1.0 TUJUAN

Dokumen ini adalah bertujuan untuk menjelaskan tentang perkhidmatan 1GovUC serta tatacara penggunaannya.

2.0 LATARBELAKANG

- 2.1 YAB Perdana Menteri telah melancarkan Program Transformasi Ekonomi (*Economic Transformation Programme* atau ETP) pada 25 Oktober 2010, iaitu satu usaha komprehensif yang akan mentransformasikan Malaysia ke arah sebuah negara berpendapatan tinggi menjelang 2020. MAMPU telah dilantik sebagai peneraju bagi melaksana Entry Point Project 8 (EPP8) di bawah National Key Economic Area (NKEA) Content, Communication and Infrastructure (CCI) dan EPP2 di bawah NKEA Business Services. Salah satu projek EPP2 yang telah dikenal pasti adalah EPP2-1A: Government Unified Communication (1GOVUC).
- 2.2 1GovUC merupakan perkhidmatan komunikasi dan kolaborasi bersepadu Sektor Awam yang diuruskan secara berpusat di MAMPU melalui penggabungan pelbagai kaedah komunikasi seperti *voice, e-mail, instant messaging, audio/video conferencing, SMS* dan *fax*.
- 2.3 Sehubungan dengan inisiatif ini, perkhidmatan komunikasi dan kolaborasi yang terdapat di Agensi Awam akan dikonsolidasikan dan integrasi di 1GovUC. Objektif 1GovUC adalah untuk memperkasa dan menambahbaik urusan komunikasi dan kolaborasi dalam urusan harian pentadbiran sektor awam melalui integrasi dan konsolidasi saluran-saluran komunikasi secara selamat; serta menjadi pemangkin kepada peningkatan keberkesanan pentadbiran awam dan perluasan penggunaan aplikasi-aplikasi umum dan strategik.
- 2.4 Selaras dengan inisiatif tersebut, Kerajaan telah bersetuju melalui Mesyuarat Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK) Bilangan 1 Tahun 2013 pada 12 Julai 2013 bahawa Pelaksanaan 1GovUC hendaklah menyeluruh kepada Semua Kementerian, Pejabat Ketua Setiausaha Negara dan Jabatan Audit Negara.

3.0 TAKRIFAN

Takrifan bagi maksud pemakaian garis panduan ini adalah:

- a. **Perkhidmatan 1GovUC** merujuk kepada perkhidmatan gunasama kerajaan yang merangkumi komponen utama iaitu E-mel, Komunikasi Bersepadu dan Telepresence yang diurus secara berpusat.
- b. **Agensi Pusat** merujuk kepada agensi Kerajaan yang bertanggungjawab menyediakan dan mengurus perkhidmatan 1GovUC.
- c. **Agensi Pelaksana** merujuk kepada agensi Kerajaan yang telah menggunakan perkhidmatan 1GovUC.
- d. **Penyedia Perkhidmatan** merujuk kepada pihak ketiga yang dipertanggungjawab untuk mengoperasi dan menyelenggara perkhidmatan 1GovUC.
- e. **Pentadbir UC** merujuk kepada penjawat awam yang dilantik oleh agensi yang dipertanggungjawabkan untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan bagi perkhidmatan 1GovUC di peringkat agensi.
- f. **Pengguna** merujuk kepada anggota pentadbiran dan penjawat awam yang sedang berkhidmat dan menggunakan perkhidmatan 1GovUC
- g. **E-mel** merujuk kepada aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik.
- h. **Komunikasi Bersepadu (Unified Communication)** merujuk kepada saluran-saluran komunikasi elektronik selain E-mel yang disepadukan dalam satu rangkaian dan antaramuka yang sama.
- i. **TelePresence** merujuk kepada satu saluran komunikasi yang merangkumi video dan audio berdefinisi tinggi (High Definition) yang menghubungkan dua atau lebih lokasi secara maya bagi tujuan bermesyuarat atau perbincangan.

- j. **Portal Kolaboratif** merujuk kepada satu kemudahan media sosial yang menyediakan ruangan diskusi, hebahan dan perkongsian maklumat bagi pengguna 1GovUC;
- k. **Portal 1GovUC** merujuk kepada gerbang maklumat rujukan bagi perkhidmatan 1GovUC;
- l. **Identity Provisioning Management System (IPMS)** merujuk kepada aplikasi pengurusan identiti pengguna perkhidmatan 1GovUC.

4.0 PERKHIDMATAN 1GOVUC YANG DISEDIAKAN

4.1 E-mel

Perkhidmatan E-mel adalah:

- a. Disediakan secara berpusat dengan menggunakan infrastruktur yang dikawalselia oleh Kerajaan;
- b. Boleh dicapai pada bila-bila masa dan di mana-mana di dalam persekitaran yang selamat;
- c. Mengguna dan mengekalkan alamat domain agensi;
- d. Boleh diintegrasikan dengan mana-mana aplikasi yang memerlukan kemudahan *Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) Relay*;
- e. Diintegrasikan dengan kemudahan penghantaran dan penerimaan faksimili;
- f. Diintegrasikan dengan kemudahan penghantaran, hebahan dan penerimaan Sistem Pesanan Ringkas (SMS).

4.2 Komunikasi Bersepadu (Unified Communication (UC))

Perkhidmatan UC menyediakan kemudahan seperti berikut:

- a. Memaparkan status ketersediaan semasa pengguna;
- a. Berinteraksi secara langsung melalui teks;
- b. Membuat panggilan suara melalui komputer di antara dua pengguna 1GovUC;
- c. Membuat persidangan suara melalui komputer di antara beberapa pengguna 1GovUC;
- d. Membuat panggilan suara melalui komputer pengguna 1GovUC dengan pihak lain;
- e. Membuat panggilan video melalui komputer di antara dua pengguna 1GovUC;
- f. Membuat persidangan video melalui komputer di antara beberapa pengguna 1GovUC;

- g. Perkongsian fail dan aplikasi secara atas talian di antara komputer pengguna 1GovUC.

4.3 TelePresence

Menyediakan perkhidmatan:

- a. Perbincangan dan mesyuarat secara maya di antara tiga lokasi iaitu MAMPU Cyberjaya, MAMPU Cawangan Sarawak dan MAMPU Cawangan Sabah;
- b. Penggunaan TelePresence terbuka kepada semua agensi sektor awam.

4.4 Portal Kolaboratif

Menyediakan perkhidmatan:

- a. Perkongsian maklumat di antara agensi pelaksana;
- b. Platform perbincangan isu-isu atau perkara yang berkaitan hal-hal urusan rasmi di antara pengguna di agensi pelaksana;
- c. Platform perbincangan isu-isu atau perkara yang berkaitan hal-hal urusan rasmi di antara pengguna di pelbagai agensi pelaksana.

4.5 Portal 1GovUC

Menyediakan:

- a. Maklumat berkenaan perkhidmatan 1GovUC kepada umum.
- b. Sumber rujukan bagi penggunaan perkhidmatan 1GovUC.

4.6 Meja Bantuan

Menyediakan perkhidmatan meja bantuan '24x7' untuk mengendalikan isu yang berkaitan perkhidmatan 1GovUC melalui panggilan ke Pusat Panggilan 1Malaysia (1MOCC) 03-8000 8000 atau email ke 80008000@1mocc.gov.my.

4.7 IPMS

Menyediakan kemudahan untuk:

- a. Pentadbir UC mengurus akaun pengguna di agensi;
- b. Pentadbir UC mengurus '*mailing list*' untuk pengguna di agensi;
- c. Pentadbir UC menjana laporan akaun pengguna;
- d. Pengguna menukar kata laluan dan kemaskini profil akaun.

5.0 PERSEKITARAN PERKHIDMATAN 1GOVUC

Persekitaran Perkhidmatan 1GovUC merupakan perkhidmatan sokongan dalam memastikan perkhidmatan 1GovUC beroperasi dengan lancar dan berkesan. Perkhidmatan sokongan ini adalah seperti berikut:

- a. Ketersediaan yang tinggi (*High Availability*)
Menyediakan infrastruktur yang direplikasi di antara dua Pusat Data Sektor Awam bagi menjamin pengoperasian perkhidmatan 1GovUC yang berterusan.
- b. Keselamatan Perkhidmatan 1GovUC
Perkhidmatan 1GovUC beroperasi di dalam persekitaran yang selamat di bawah kawal selia sepenuhnya oleh Kerajaan. Perkhidmatan ini merupakan sebahagian daripada perkhidmatan *cloud* Kerajaan yang ditempatkan di Pusat Data Sektor Awam dan menggunakan rangkaian 1Gov*Net.

Tahap keselamatan perkhidmatan ini dipantau sepenuhnya oleh *Malaysian Government Security Operation Centre (MyGSoc)*. Di samping itu, penggunaan enkripsi dilaksanakan bagi semua transaksi E-mel, UC dan Telepresence. Selain itu, penggunaan antispam dan antivirus dilaksanakan bagi menapis kandungan e-mel dan menangkis serangan virus serta *malicious code*.

6.0 TATACARA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN 1GOVUC

6.1 Permohonan Baharu Menyertai 1GovUC

- a. Permohonan menggunakan perkhidmatan 1GovUC
 - I. Agensi hendaklah mengemukakan permohonan rasmi kepada agensi pusat untuk menyertai perkhidmatan 1GovUC dengan mengemukakan maklumat-maklumat seperti di Lampiran 1;
 - II. Agensi pusat akan menilai setiap permohonan sebelum memberi kelulusan.

6.2 Peringkat Sebelum Menggunakan 1GovUC

Berikut adalah perkara-perkara yang hendaklah dilaksanakan oleh agensi yang telah mendapat kelulusan menyertai perkhidmatan 1GovUC:

- a. Mengenalpasti dan menyenaraikan pengguna yang sah mengikut prioriti, maklumat *mailing list* dan *contact*;
 - b. Mengenalpasti dan menyediakan maklumat aplikasi yang memerlukan kemudahan SMTP *Relay*;
 - c. Mengenalpasti dan menyediakan maklumat aplikasi yang diintegrasikan dengan sistem e-mel sediaada;
 - d. Mengenalpasti dan menyediakan maklumat infrastruktur sistem e-mel sediaada;
-
- a. E-mel
 - I. Permohonan akaun emel hendaklah dibuat secara rasmi menggunakan Borang Permohonan ID yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi 1GovUC (www.1govuc.gov.my) atau portal rasmi agensi masing-masing.
 - II. Agensi dikehendaki memberi informasi mengenai platform emel semasa, AD, DLP, maklumat dan bilangan pengguna semasa.
 - III. Membuat *Housekeeping* dan *back-up* e-mel sebagai persediaan migrasi.

 - b. UC
 - I. Agensi pelaksana hendaklah memastikan bahawa setiap pengguna memenuhi spesifikasi minima komputer.
 - II. Agensi pelaksana hendaklah menyediakan peranti UC iaitu *Headphone* dan *WebCam*.
 - III. Agensi pelaksana hendaklah memastikan bahawa kapasiti jalur lebar rangkaian sediaada dapat menampung penggunaan perkhidmatan UC.

 - c. TelePresence
 - I. Agensi hendaklah membuat tempahan dengan Agensi Pusat sekurang-kurangnya 3 hari sebelum hari penggunaan.
 - II. Agensi hendaklah memastikan bilangan pengguna yang menggunakan TelePresence pada satu masa tidak melebihi 6 pengguna di setiap lokasi.

- 6.3 Semasa menggunakan 1GovUC
- a. Agensi hendaklah menyediakan senarai dan maklumat pengguna yang bakal dimigrasikan ke dalam perkhidmatan 1GovUC seperti di Lampiran 2.
 - b. E-mel
 - I. Pewujudan akaun e-mel adalah menerusi migrasi akaun sediaada yang sah atau agensi yang belum mempunyai perkhidmatan e-mel;
 - II. Peti e-mel yang diwujudkan tanpa sebarang data (zero-mailbox);
 - III. Saiz storan peti mel yang ditetapkan bagi setiap pengguna adalah 500MB untuk Gred 53 ke bawah dan 4GB untuk Gred 54 ke atas;
 - IV. Saiz storan peti mel yang ditetapkan bagi setiap aplikasi adalah 500MB atau 4GB mengikut keperluan;
 - V. Saiz kepilan yang dibenarkan bagi setiap pengguna hendaklah tidak melebihi 10MB;
 - VI. Menukar kata laluan *default* kepada kata laluan lain mengikut ciri keselamatan yang ditetapkan;
 - VII. Notifikasi akan diberikan kepada pengguna apabila kandungan e-mel mencapai 90% saiz storan;
 - VIII. Penggunaan *Auto Email Forwarding* hanya dibenarkan kepada pengguna dalam agensi yang sama sahaja;
 - IX. Pautan kepada storan luar seperti dropbox, google drive, sky drive adalah tidak dibenarkan.
 - c. UC
 - I. Panggilan UC yang dibuat hendaklah diatas tujuan rasmi sahaja.
 - II. Memastikan fail yang dihantar mengikut etika keselamatan yang ditetapkan oleh Kerajaan.
 - d. TelePresence
 - I. Penggunaan TelePresence adalah untuk kegunaan rasmi sahaja.
 - II. Penggunaan bilik TelePresence hendaklah mengikut etika yang ditetapkan.
 - III. Memastikan keselamatan peralatan TelePresence.

6.4 Selepas masuk 1GovUC

a. E-mel

Akaun yang diwujudkan oleh Kerajaan boleh dipinda/ditambah, ditarik balik atau dibatalkan sekiranya berlaku salah satu dari perkara-perkara berikut:

- I. Pemilik akaun bertukar keluar dari agensi/Kerajaan;
- II. Pemilik akaun bersara;
- III. Pemilik akaun berhenti atau diberhentikan dari perkhidmatan Kerajaan;
- IV. Akaun e-mel 1GovUC tidak aktif melebihi 90 hari;
- V. Pemilik akaun memohon untuk meminda maklumat; atau
- VI. Lain-lain peraturan kerajaan;

b. UC

- I. Log keluar selepas penggunaan UC

c. TelePresence

- I. Melaporkan sebarang kerosakan pada bilik TelePresence.
- II. Memastikan keadaan bilik TelePresence dalam keadaan baik selepas digunakan.

7.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

7.1 **Tanggungjawab Agensi Pelaksana** adalah memastikan sistem e-mel 1GovUC beroperasi dengan baik di peringkat agensi masing-masing. Agensi pelaksana adalah bertanggungjawab dalam pengurusan perubahan, pemantauan, mentadbir urus dan penguatkuasaan.

7.2 **Tanggungjawab MAMPU sebagai agensi pusat** adalah untuk memastikan perkhidmatan 1GovUC beroperasi dengan baik, cekap dan efisien. Agensi Pusat juga bertanggungjawab dalam menentukan hala tuju strategik perkhidmatan di dalam :

- a. Permohonan bajet;
- b. Pengurusan kontrak;
- c. Penyelarasan dan Pemantauan Agensi Pelaksana;
- d. Menguruskan kemasukan agensi baru ke dalam 1GovUC;

- e. Tadbir urus projek;
- f. Menilai perkhidmatan 1GovUC supaya dikemaskini dan ditambahbaik dari semasa ke semasa berdasarkan teknologi terkini dan keperluan perundangan dan dasar Negara/Kerajaan.
- g. Menilai peningkatan spesifikasi teknikal bagi penambahbaikan ciri-ciri/features IPMS di dalam perkhidmatan 1GovUC seperti berikut:
 - i. Menyediakan infrastruktur *Data Leakage Protection (DLP)*
 - ii. Menyediakan infrastruktur *Digital Rights Management*
 - iii. Menyediakan *Single Sign-On*
 - iv. Menyediakan aplikasi mesra peranti

7.3 Tanggungjawab penyedia perkhidmatan adalah:

- a. Mengurus dan menyenggara infrastruktur perkhidmatan 1GovUC
- b. Mengurus dan mengoperasi perkhidmatan 1GovUC
- c. Mengurus dan menyenggara khidmat meja bantuan 1GovUC
- d. Menguruskan program pengurusan perubahan – termasuk migrasi agensi baharu.
- e. Mengurus dan menyediakan latihan pentadbir UC dan taklimat pengguna
- f. Menyediakan dan mengemaskini manual dan dokumentasi
- g. Menyediakan laporan pengurusan dan teknikal berkaitan projek
- h. Mematuhi dasar dan peraturan kerajaan
- i. Mematuhi terma-terma dan syarat yang termaktub di dalam perjanjian di antara pembekal perkhidmatan dengan Kerajaan.

7.4 Tanggungjawab Pentadbir UC adalah seperti berikut:

- a. Pengwujudan akaun baru e-mel
- b. Penamatan akaun e-mel
- c. Pengwujudan kumpulan akaun e-mel
- d. Penamatan kumpulan akaun e-mel
- e. Mengemaskini kumpulan e-mel
- f. Permohonan perkhidmatan Telepresence
- g. Pengwujudan dan penamatan access rights
- h. Memantau perjalanan emel (*email flow / log*)
- i. Memantau dan menyelaras maklumat email *spamming* apabila diminta

- j. Pengurusan Katalaluan
- k. Menguruskan Latihan Pengguna
- l. Menyelaras Instalasi dan konfigurasi *desktop client & mobile*
- m. Menyediakan bantuan teknikal tahap 1
- n. Pemantauan dan penyediaan laporan penggunaan 1GovUC (last logon etc)
- o. Pengurusan kandungan portal kolaboratif agensi masing-masing
- p. Memantau dan menyelaras perkhidmatan SMTP Relay

7.5 **Tanggungjawab Pengguna** adalah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak Kerajaan seperti berikut:

- a. Mengemaskini Profil Pengguna
- b. Pengurusan Kata Laluan
- c. Arkib E-mel
- d. 'Back-up' E-mel
- e. Keselamatan E-mel
- f. Mengurus dan menyelenggara peti e-mel.

8.0 PERUNDANGAN

8.1 Surat PekelilingPelaksanaan Dasar ICT Kerajaan

RANGKA DASAR KESELAMATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI KERAJAAN

8.2 Keselamatan ICT adalah bermaksud keadaan di mana segala urusan menyedia dan membekalkan perkhidmatan yang berasaskan kepada sistem ICT berjalan secara berterusan tanpa gangguan yang boleh menjejaskan keselamatan.

8.3 Keselamatan ICT berkait rapat dengan perlindungan aset ICT. Terdapat empat (4) komponen asas keselamatan ICT, iaitu:

- a. Melindungi maklumat rahsia rasmi dan maklumat rasmi kerajaan dari capaian tanpa kuasa yang sah;
- b. Menjamin setiap maklumat adalah tepat dan sempurna;
- c. Memastikan ketersediaan maklumat apabila diperlukan oleh pengguna; dan
- d. Memastikan akses kepada hanya pengguna-pengguna yang sah atau penerimaan maklumat dari sumber yang sah.

9.0 PENGECUALIAN

- 9.1 Perkhidmatan 1GovUC di tetapkan oleh pihak kerajaan dan segala perubahan akan dimaklumkan dari semasa ke semasa.
- 9.2 Sebarang rujukan untuk keputusan perubahan hendaklah dikemukakan kepada pusat selewat-lewatnya sebulan sebelum mesyuarat diadakan

10.0 TARIKH KUATKUASA

28 Januari 2014 (contoh)

Lampiran

- Etika penggunaan

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
(MAMPU)

Aras 6, Blok B2

Kompleks Jabatan Perdana Menteri

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 Putrajaya, Malaysia

No. Telefon : 03 8000 8000

No. Faks : 03 8888 3721

E-mel : webmaster@mampu.gov.my

Portal : www.mampu.gov.my