



KERAJAAN MALAYSIA

**GARIS PANDUAN TADBIR URUS PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DAN
KOLABORATIF BERSEPADU KERAJAAN (MyGovUC)**

**BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN GUNASAMA
INFRASTRUKTUR DAN KESELAMATAN ICT (BPG)
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
SENARAI RAJAH	ii
SENARAI JADUAL	iii
AKRONIM	iv
TAKRIFAN	vi
BAB 1: PENGENALAN KEPADA PERKHIDMATAN	1
1.1 Tujuan	1
1.2 Perkhidmatan MyGovUC	1
1.3 Persekitaran Perkhidmatan	5
1.4 Keselamatan Persekitaran	5
1.5 Jaminan Tahap Perkhidmatan	7
BAB 2: PENGURUSAN DAN PEMANTAUAN PERKHIDMATAN	8
2.1 Pengurusan Perkhidmatan	8
2.2 Pemantauan Perkhidmatan	16
BAB 3: TATACARA PELAKSANAAN DAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN	17
3.1 Tatacara Pelaksanaan Migrasi	17
3.2 Tatacara Penggunaan Perkhidmatan	18
BAB 4: PENGURUSAN AKAUN PENGGUNA	23
4.1 Pendaftaran Akaun Pengguna	23
4.2 Pemantauan Akaun Pengguna	23
4.3 Penamatan Akaun Pengguna	24
BAB 5: PENUTUP	25

SENARAI RAJAH

RAJAH

TAJUK

- | | |
|---|---|
| 1 | Struktur Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana |
|---|---|

SENARAI JADUAL

JADUAL

TAJUK

- | | |
|---|--|
| 1 | Peranan Dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana |
|---|--|

AKRONIM

BPG	Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT
CA	<i>Change Ambassador</i>
CC	<i>Change Champion</i>
CCI	<i>Content, Communication and Infrastructure</i>
EA	<i>Enterprise Architecture</i>
EPP2	<i>Entry Point Project 2</i>
ICT	<i>Information and Communications Technology</i> (Teknologi Maklumat dan Komunikasi)
IPS	<i>Intrusion Prevention System</i>
ISMP	<i>Information Security Management Plan</i>
JPM	Jabatan Perdana Menteri
KSN	Ketua Setiausaha Negara
MyGov*Net	Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan
MFA	<i>Multi-Factor Authentication</i>
NKEA	<i>National Key Economic Area</i>
PDSA	Pusat Data Sektor Awam
PKP	Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan
PKPA	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
PSP	Pelan Strategik Pendigitalan
PSPSA	Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SOC	<i>Security Operation Centre</i>
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
SSL	<i>Secure Socket Layer</i>

SSO	<i>Single Sign On</i>
UC	<i>Unified Communication</i>

TAKRIFAN

Bagi maksud pemakaian garis panduan ini, takrifan berikut diguna pakai:

1. Agensi Kerajaan merujuk kepada Kementerian, Jabatan Persekutuan, Agensi Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan Yang Tidak Diasingkan Pengurusan Saraannya.
2. Agensi Pelaksana merujuk kepada Agensi Kerajaan yang menggunakan perkhidmatan MyGovUC.
3. *Change Champion (CC)* merujuk kepada pegawai yang bertanggungjawab menguruskan pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana.
4. *Change Ambassador (CA)* merujuk kepada pegawai atau sekumpulan pegawai yang dilantik (mengikut kesesuaian Agensi Pelaksana) untuk melaksanakan program pengurusan perubahan dan mendidik pengguna bagi pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana masing-masing.
5. Ketua Jabatan merujuk kepada pegawai yang mengetuai sesebuah agensi awam iaitu termasuk Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah dan Ketua Perkhidmatan.
6. Ketua Pegawai Digital merujuk kepada Ketua Pegawai Maklumat yang dilantik bagi meneraju perkara berkaitan teknologi digital, infrastruktur data, tadbir urus data, analitis data, literasi digital, data terbuka dan teknologi pintar.
7. MyGovUC merujuk kepada Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan.

- | | |
|---|--|
| 8. Pegawai Kader | merujuk kepada jawatan yang diwujudkan di sesebuah Kementerian/Agensi di peringkat persekutuan berdasarkan keperluan tetapi pengisiannya dibuat dan dikawal oleh Ketua Perkhidmatan berkenaan. |
| 9. Pengguna | merujuk kepada penjawat awam yang diberi akaun pengguna perkhidmatan MyGovUC. |
| 10. Pentadbir <i>Unified Communication</i> (UC) | merujuk kepada pegawai dilantik oleh Agensi Pelaksana yang bertanggungjawab untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan perkhidmatan MyGovUC di Kementerian/Agensi. |
| 11. <i>Zero-mailbox</i> | merujuk kepada kaedah migrasi e-mel bagi memastikan peti e-mel diwujudkan tanpa sebarang data. |

BAB 1: PENGENALAN KEPADA PERKHIDMATAN

1.1 TUJUAN

- 1.1.1 Garis panduan ini bertujuan untuk menerangkan kepada Agensi Kerajaan mengenai persekitaran, pengurusan dan pemantauan Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC). Garis panduan ini juga menjelaskan jaminan tahap perkhidmatan, pengurusan akaun pengguna, peranan dan tanggungjawab pihak yang berkaitan dalam pelaksanaan MyGovUC.

1.2 PERKHIDMATAN MyGovUC

- 1.2.1 Perkhidmatan MyGovUC adalah Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan yang diuruskan secara berpusat di bawah Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG), Kementerian Digital. Perkhidmatan ini terdiri daripada dua (2) komponen utama iaitu Perkhidmatan Utama dan Perkhidmatan Sokongan. Perkhidmatan Utama merangkumi perkhidmatan komunikasi dan kolaboratif bersepadu. Perkhidmatan Sokongan pula merangkumi perkhidmatan pengurusan pengguna, pengurusan latihan, pengurusan pemantauan dan pengurusan meja bantuan.
- 1.2.2 Perkhidmatan MyGovUC menyediakan persekitaran yang selamat dengan adanya fungsi *multi-factor authentication* (MFA). Perkhidmatan ini boleh dicapai secara dalam talian pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Maklumat terperinci bagi setiap perkhidmatan yang disediakan oleh MyGovUC adalah seperti yang berikut:

A. PERKHIDMATAN UTAMA

i. Perkhidmatan E-mel

E-mel merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi dan berkolaboratif antara satu sama lain dalam bentuk mesej elektronik. Perkhidmatan ini mempunyai ciri-ciri yang berikut:

- 1) Infrastruktur perkhidmatan e-mel disediakan secara *hybrid* iaitu gabungan infrastruktur pengkomputeran awan dan infrastruktur di premis (on-premise). Infrastruktur yang dibangunkan di premis dikawal selia oleh Kerajaan;
- 2) Capaian perkhidmatan sepanjang masa berasaskan web atau melalui aplikasi mudah alih;
- 3) Mengguna dan mengekalkan alamat domain Agensi Kerajaan;
- 4) Menyokong integrasi perkhidmatan e-mel dengan aplikasi yang memerlukan kemudahan *mail relay*; dan
- 5) Menyediakan perkhidmatan tambahan seperti pengarkiban e-mel, penghantaran fail bersaiz besar, kawalan dokumen e-mel, senarai kontak global, kumpulan e-mel, perkongsian kalendar dan perkongsian dokumen. Perkhidmatan tambahan ini mempunyai fungsi-fungsi seperti berikut:

- **Pengarkiban Dalam Talian**

Perkhidmatan ini disediakan bertujuan menyimpan dan melindungi kandungan e-mel yang dihantar dan diterima di peti mel (mailbox) pengguna.

- **Penghantaran Fail Bersaiz Besar**

Perkhidmatan ini melibatkan penghantaran fail melalui e-mel bersaiz melebihi 25 MB.

- **Kawalan Dokumen E-mel**

Kawalan Dokumen E-mel melibatkan pengurusan keselamatan maklumat e-mel melalui fungsi penyulitan (encryption). Kawalan Dokumen E-mel berkeupayaan

menyekat fungsi penyalinan, pengeditan dan pemajuan bagi e-mel yang dihantar termasuk dokumen yang dilampirkan.

ii. Perkhidmatan *Mail Relay*

Perkhidmatan *mail relay* merupakan perkhidmatan yang dapat menghantar notifikasi e-mel secara pukal dalam kuantiti yang besar pada satu-satu masa (seperti risalah, pengumuman dan maklumat terbaharu kepada pengguna). Permohonan penggunaan perkhidmatan *mail relay* bagi setiap aplikasi di Agensi Pelaksana hendaklah dihantar ke Meja Bantuan MyGovUC melalui Pentadbir *Unified Communication* (UC) Agensi Pelaksana.

iii. Persidangan Dalam Talian

Persidangan Dalam Talian membolehkan pengguna bersidang/bermesyuarat dan berkomunikasi antara satu sama lain secara dalam talian. Perkhidmatan ini mempunyai ciri-ciri berikut:

- 1) Membuat persidangan video menggunakan komputer (melalui *web browser*) atau melalui peranti mudah alih;
- 2) Berkomunikasi secara langsung menggunakan teks;
- 3) Merekod dan menyimpan video persidangan; dan
- 4) Perkongsian skrin semasa persidangan.

iv. Perbualan Secara Berkumpulan Dalam Talian (Chat)

Perbualan Secara Berkumpulan Dalam Talian (Chat) membolehkan pengguna berkomunikasi secara interaktif. Perkhidmatan ini berupaya menyimpan sejarah perbualan, berkongsi fail dan membuat persidangan video secara terus.

B. PERKHIDMATAN SOKONGAN

i. Sistem Pengurusan Profil Pengguna

Sistem Pengurusan Profil Pengguna merupakan satu sistem yang digunakan oleh Pentadbir UC Agensi Pelaksana untuk menguruskan

akaun pengguna, kumpulan e-mel dan organisasi unit di Agensi Pelaksana berdasarkan modul yang dibenarkan. Pengurusan akaun pengguna, kumpulan e-mel dan organisasi unit hendaklah dilaksanakan melalui sistem ini bagi memastikan *single source of truth* perkhidmatan MyGovUC terjamin.

ii. Sistem Pengurusan Latihan

Sistem Pengurusan Latihan membolehkan pentadbir latihan menguruskan latihan berkaitan perkhidmatan MyGovUC. Sistem ini juga membolehkan pengguna memohon dan mengikuti latihan yang ditawarkan.

iii. Portal Rasmi MyGovUC

Portal Rasmi MyGovUC adalah medium penyebaran maklumat bagi membolehkan pengguna mendapatkan informasi dan memuat turun maklumat terkini mengenai perkhidmatan MyGovUC. Portal ini menyediakan kemudahan *Single Sign On* (SSO) bagi membolehkan pengguna log masuk dan mencapai semua perkhidmatan yang disediakan.

iv. Portal Komunikasi dan Kolaboratif

Portal Komunikasi dan Kolaboratif membolehkan pengguna berkongsi dokumen dan berkomunikasi secara kolaboratif antara pengguna dari semua Agensi Pelaksana yang terlibat.

v. Perkhidmatan Meja Bantuan

Perkhidmatan Meja Bantuan disediakan bagi mengurus aduan atau permohonan yang diterima daripada pengguna dengan efektif dan berkesan.

1.3 PERSEKITARAN PERKHIDMATAN

1.3.1 Kerajaan telah menyediakan persekitaran MyGovUC yang kondusif dan selamat bagi memastikan perkhidmatan MyGovUC dapat beroperasi dengan lancar dan berkesan. Persekitaran perkhidmatan MyGovUC adalah seperti yang berikut:

a. Perkhidmatan yang Berasaskan Pengkomputeran Awan

Menyediakan perkhidmatan yang berasaskan pengkomputeran awan bagi menjamin ketersediaan perkhidmatan MyGovUC;

b. Ketersediaan Infrastruktur Pusat Data Sektor Awam (PDSA) yang Tinggi (High Availability)

Menggunakan infrastruktur di PDSA bagi menjamin ketersediaan dan kesinambungan perkhidmatan MyGovUC; dan

c. Ketersediaan Infrastruktur Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (MyGov*Net)

Menggunakan infrastruktur MyGov*Net bagi menjamin penyaluran maklumat yang selamat dan berterusan.

1.4 KESELAMATAN PERSEKITARAN

1.4.1 Perkhidmatan MyGovUC dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan seperti yang berikut:

- a. Kawalan capaian e-mel dan persidangan dalam talian menggunakan *Secure Sockets Layer* (SSL);
- b. Kawalan keselamatan secara *end-to-end* di mana penyulitan maklumat adalah melibatkan data dalam simpanan (data at rest) dan data dalam pergerakan (data in motion);
- c. Sistem Pencegahan Pencerobohan (Intrusion Prevention System (IPS)) dan *firewall* disediakan sebagai perlindungan keselamatan *server*;

- d. Pemantauan keselamatan beroperasi 24 jam setiap hari dan 7 hari seminggu oleh *Security Operations Centre (SOC) MyGovUC*;
- e. Pelaksanaan Pelan Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan (PKP) bagi menjamin kesyinambungan perkhidmatan yang disediakan;
- f. Pelaksanaan *Information Security Management Plan (ISMP)* bagi melindungi keselamatan maklumat;
- g. Perkhidmatan sokongan keselamatan e-mel disediakan bertujuan melindungi akaun e-mel pengguna daripada ancaman seperti *spam* atau *virus* melalui pelaksanaan pencegahan antaranya penggunaan *firewall* dan perisian penapisan *spam*;
- h. Perlindungan keselamatan e-mel yang dilaksanakan adalah termasuk antaranya menapis/mengimbas e-mel yang dihantar/diterima dan menyekat e-mel yang mengandungi mesej yang tidak dikehendaki, tidak boleh dipercayai dan berniat jahat (*malicious*) daripada masuk ke *inbox* e-mel pengguna;
- i. Storan penyimpanan sementara disediakan di lokasi dalam negara bagi tujuan penghantaran dan penerimaan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT;
- j. Kawalan Dokumen E-mel melibatkan pengurusan keselamatan maklumat e-mel melalui fungsi penyulitan (*encryption*). Fungsi ini berkeupayaan menyekat penyalinan, pengeditan dan pemajuan bagi e-mel yang dihantar termasuk dokumen yang dilampirkan;
- k. Persidangan Dalam Talian menyediakan fungsi rakaman. Namun, fungsi ini TIDAK DIBENARKAN bagi rakaman persidangan yang melibatkan maklumat rahsia rasmi;
- l. Pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC mengambil kira penggunaan perkhidmatan mengikut ketetapan berikut:
 - i. Penyimpanan maklumat terbuka adalah dibenarkan;

- ii. Penyimpanan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT adalah dibenarkan melalui penggunaan fungsi keselamatan yang disediakan;
- iii. Penghantaran dan penyimpanan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai RAHSIA dan RAHSIA BESAR adalah TIDAK DIBENARKAN; dan
- iv. Rakaman maklumat terperingkat adalah TIDAK DIBENARKAN.

1.5 JAMINAN TAHAP PERKHIDMATAN

- 1.5.1 Jaminan Tahap Perkhidmatan adalah tanda aras jaminan tahap ketersediaan perkhidmatan yang dibekalkan. Jaminan tahap ketersediaan bagi perkhidmatan MyGovUC sekurang-kurangnya 99.5 peratus.

BAB 2: PENGURUSAN DAN PEMANTAUAN PERKHIDMATAN

2.1 PENGURUSAN PERKHIDMATAN

2.1.1 Pengurusan perkhidmatan MyGovUC adalah merangkumi peranan dan tanggungjawab bagi penyedia perkhidmatan dan Agensi Pelaksana. Perincian peranan dan tanggungjawab bagi kedua-dua pihak tersebut adalah seperti berikut:

A. PENYEDIA PERKHIDMATAN

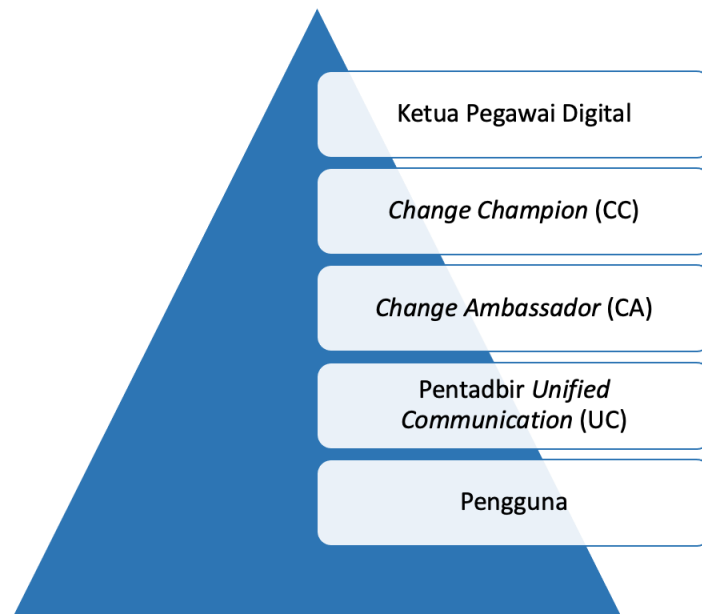
BPG ialah bahagian yang bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan MyGovUC kepada Agensi Pelaksana. Antara peranan dan tanggungjawab BPG adalah:

- i. Memastikan perkhidmatan MyGovUC beroperasi dengan baik dan cekap;
- ii. Menentukan hala tuju strategik perkhidmatan dalam permohonan belanjawan, pengurusan kontrak dan tadbir urus projek;
- iii. Memastikan perkhidmatan MyGovUC sentiasa ditambah baik dari semasa ke semasa berdasarkan teknologi terkini, keperluan perundangan dan dasar Kerajaan;
- iv. Menyelaras dan memantau penggunaan perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana;
- v. Mengurus permohonan penyertaan Kementerian/Agensi baharu ke perkhidmatan MyGovUC;
- vi. Menyedia perkhidmatan sokongan meja bantuan untuk mengendalikan pelaporan insiden dan aduan perkhidmatan MyGovUC;
- vii. Memantau dan menyelia perkhidmatan MyGovUC agar memenuhi Jaminan Tahap Perkhidmatan (Service Level Agreement (SLA)) yang ditetapkan; dan
- viii. Pemberian hak capaian yang paling minimum (least privilege) atas dasar perlu mengetahui atau perlu untuk melaksanakan tugas sahaja.

B. AGENSI PELAKSANA

Fungsi utama Agensi Pelaksana adalah:

- i. Menguruskan permohonan dan tadbir urus perkhidmatan MyGovUC di peringkat Agensi Pelaksana bagi memastikan perkhidmatan MyGovUC beroperasi dengan baik, patuh kepada ketetapan dasar atau pekeliling semasa yang berkaitan dan berkuat kuasa serta digunakan sepenuhnya. Struktur tadbir urus Agensi Pelaksana secara ringkasnya digambarkan seperti **Rajah 1**.



Rajah 1 Struktur Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana

- ii. Memastikan pengurusan perkhidmatan MyGovUC di peringkat Agensi Pelaksana adalah merangkumi peranan dan tanggungjawab Ketua Pegawai Digital, *Change Champion (CC)*, *Change Ambassador (CA)*, Pentadbir UC dan pengguna MyGovUC. Agensi Pelaksana termasuk pihak yang terlibat hendaklah melaksanakan peranan dan tanggungjawab yang ditetapkan serta mengambil tindakan-tindakan seperti dalam **Jadual 1**.

Jadual 1 Peranan dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
1.	Ketua Pegawai Digital	a. Meneraju inisiatif pendigitalan di Agensi Pelaksana melalui penggunaan data, analitis dan teknologi digital; b. Mewujudkan budaya berpacuan data dalam sektor awam yang mengamalkan pendekatan <i>principle-based</i> melalui penggunaan data dan teknologi digital; c. Mentransformasi penyampaian perkhidmatan digital di Agensi Pelaksana berfokuskan pengalaman pelanggan (customer experience) yang berteraskan konsep Pendekatan Menyeluruh Kerajaan (Whole-of-Government) melalui inovasi melibatkan perkongsian data, data terbuka dan teknologi baru muncul; d. Menilai, menyelaras, memperaku keperluan perkhidmatan digital, <i>Technical Service Design</i> dan bajet pembangunan serta mengurus Agensi Pelaksana sebagai pelaksana inisiatif dan projek pendigitalan; e. Meneraju perubahan melalui Penjajaran Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) Agensi Pelaksana dengan: i. Memastikan PSP Agensi Pelaksana selari dengan PSP Sektor Awam dan Pengurusan Risiko dan Pelan Pengurusan Perubahan; ii. Memastikan <i>blueprint</i> Enterprise Architecture (EA) Agensi Pelaksana

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		tersedia; dan iii. Memantapkan struktur tadbir urus pendigitalan Agensi Pelaksana dan menyelaraskan penggunaan dasar, standard dan amalan terbaik global. f. Melaporkan pelaksanaan dan kemajuan transformasi pendigitalan kepada YBhg. Ketua Setiausaha Negara (KSN) sebagai Pengerusi Kluster Kerajaan di bawah Majlis Ekonomi Digital dan 4IR Negara melalui urus setia kluster kerajaan; g. Mengesahkan perubahan dengan memberi sokongan penuh terhadap pelaksanaan MyGovUC 2.0; h. Menetapkan halatuju perubahan dan menempatkan sumber-sumber utama bagi memastikan kejayaan perubahan; i. Menonjolkan komitmen bagi tujuan <i>buy-in</i> perubahan; j. Memantau keberkesanan perubahan yang dilaksanakan; dan k. Mengurus dan membuat keputusan bagi isu, masalah atau risiko yang berbangkit berkaitan perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana.
2.	<i>Change Champion</i> (CC)	a. Memastikan CA yang dilantik melaksanakan tugas seperti yang diamanahkan; b. Mengurus sumber tenaga bagi melancarkan proses migrasi dan pelaksanaan perkhidmatan

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		MyGovUC; c. Memimpin dan memberi sokongan penuh terhadap pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC; d. Memahami dan mendorong perubahan perkhidmatan MyGovUC melalui pendekatan <i>top-down</i> serta memantau kemajuan pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC secara menyeluruh; e. Menyampaikan maklumat semasa mengenai perkhidmatan MyGovUC kepada pihak atasan dan pengguna MyGovUC di Agensi Pelaksana; f. Turut serta dalam sebarang aktiviti MyGovUC yang dijalankan; g. Menyokong dan memastikan Agensi Pelaksana melaksanakan aktiviti MyGovUC seperti yang dirancang; h. Melapor status perkhidmatan MyGovUC kepada pengurusan atasan; i. Mengurus pengesahan penerimaan pengguna selepas aktiviti migrasi dilaksanakan; dan j. Bertindak sebagai pegawai perhubungan antara Agensi Pelaksana dengan penyedia perkhidmatan dalam hal berkaitan dengan pelaksanaan MyGovUC.
3.	<i>Change Ambassador</i>	a. Menyediakan dan mengumpulkan maklumat serta maklum balas berkaitan Agensi

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
	(CA)	Pelaksana; b. Mempunyai inisiatif sendiri untuk meningkatkan kesedaran mengenai perkhidmatan MyGovUC seterusnya meningkatkan penggunaanya; c. Membuat hebahan serta memastikan bahan komunikasi seperti poster, e-mel, eBuletin dan sebagainya dipaparkan dan diedarkan secara menyeluruh ke semua warga kerja di Agensi Pelaksana; d. Menjadi duta MyGovUC dan mempengaruhi pengguna untuk membudayakan serta mengoptimumkan penggunaan MyGovUC dalam melaksanakan tugas harian warga kerja di Agensi Pelaksana; e. Menjadi perantara di antara pengguna dengan pasukan projek MyGovUC bagi komunikasi berkaitan maklumat MyGovUC; f. Menyelaras aktiviti berkaitan MyGovUC di Agensi Pelaksana untuk memastikan pengguna mengetahui mengenai perkhidmatan MyGovUC; g. Menyertai aktiviti MyGovUC seperti perbincangan, <i>survey</i>, latihan dan program yang dianjurkan secara aktif; h. Mengemaskini maklumat pengguna MyGovUC; dan i. Mengawal tentangan terhadap perubahan yang dilaksanakan berkaitan solusi baharu perkhidmatan MyGovUC.

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
4.	Pentadbir UC	a. Mewujud, mengemaskini dan menamatkan akaun baharu individu dan kumpulan e-mel; b. Melaksanakan penamatan akaun pengguna dengan segera atas tujuan keselamatan maklumat; c. Membekukan akaun pengguna sekiranya pengguna bercuti panjang, berkursus atau menghadapi tindakan tatatertib; d. Memastikan semua pengguna di Kementerian/Agensi mengaktifkan <i>multi-factor authentication</i> (MFA) dan menggunakan kata laluan yang kukuh; e. Mengurus permohonan pengguna yang berpindah organisasi; f. Mewujudkan, mengemaskini dan menamatkan hak capaian; g. Memantau dan menyelaras maklumat penspaman e-mel (<i>email spamming</i>) apabila diminta; h. Menguruskan kata laluan; i. Menguruskan permohonan yang diterima daripada pengguna berkaitan perkhidmatan MyGovUC untuk diluluskan oleh Pengurus ICT dan dihantar ke Meja Bantuan MyGovUC; j. Mengurus latihan pengguna seperti tempat latihan dan senarai peserta; k. Menyediakan bantuan teknikal perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana;

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		l. Memantau dan menyediakan laporan penggunaan MyGovUC; m. Memantau dan menyelaraskan perkhidmatan <i>mail relay</i>; dan n. Mengesahkan penggunaan perkhidmatan MyGovUC.
5.	Pengguna MyGovUC	a. Menggunakan perkhidmatan MyGovUC bagi urusan rasmi Kerajaan sahaja dan patuh kepada ketetapan yang telah ditetapkan; b. Bertanggungjawab memastikan keselamatan maklumat dan data yang dihantar, disimpan dan diterima melalui perkhidmatan MyGovUC terpelihara; c. Mengemaskini profil pengguna dan kata laluan; d. Mengaktifkan <i>multi-factor authentication</i> (MFA) dan menggunakan kata laluan yang kukuh; e. Melaksanakan penyelenggaraan peti mel/ (mailbox), pengarkiban dan salinan pendua e-mel; dan f. Bertanggungjawab penuh ke atas akaun yang diberikan dan memaklumkan kepada Meja Bantuan MyGovUC dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan atau berlaku insiden keselamatan.

2.2 PEMANTAUAN PERKHIDMATAN

2.2.1 Pihak BPG memantau tahap penggunaan perkhidmatan MyGovUC bagi memastikan penggunaan adalah sentiasa optimum. Perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana boleh ditamatkan sekiranya berlaku perkara berikut:

- a. Penggunaan perkhidmatan MyGovUC tidak mencapai tahap yang dikehendaki selama 6 bulan berturut-turut; dan
- b. Perubahan penstrukturan organisasi.

BAB 3: TATACARA PELAKSANAAN DAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN

3.1 TATACARA PELAKSANAAN MIGRASI

- 3.1.1 Agensi Kerajaan yang akan menggunakan perkhidmatan MyGovUC hendaklah tidak terikat dengan mana-mana kontrak perjanjian perkhidmatan e-mel dengan pembekal. Bagi Agensi Kerajaan yang masih mempunyai kontrak dengan pembekal sedia ada hendaklah merancang peralihan ke perkhidmatan MyGovUC sekurang-kurangnya enam bulan sebelum tamat tempoh kontrak.
- 3.1.2 Agensi Kerajaan yang telah diluluskan permohonan hendaklah melaksanakan pelan migrasi yang melibatkan tiga fasa utama iaitu Pra-migrasi, Migrasi dan Pasca-migrasi. Fasa Pra-migrasi ialah tempoh persediaan Kementerian/Agensi menyediakan maklumat yang berkaitan dengan e-mel sebelum aktiviti migrasi dilaksanakan. Fasa Migrasi pula ialah melibatkan proses pemindahan e-mel daripada persekitaran sistem sedia ada ke persekitaran MyGovUC. Manakala, Fasa Pasca-migrasi ialah tempoh pemantauan bagi memastikan kestabilan perkhidmatan MyGovUC di Kementerian/Agensi.
- 3.1.3 Prosedur permohonan dan langkah-langkah terperinci bagi setiap fasa migrasi hendaklah merujuk kepada **Prosedur Operasi Standard** (Standard Operating Procedure-SOP) Migrasi MyGovUC yang boleh dimuat turun melalui Portal Rasmi MyGovUC.
- 3.1.4 Kementerian/Agensi hendaklah mematuhi perkara-perkara berikut semasa proses migrasi:
- Pewujudan akaun e-mel melalui senarai akaun pengguna yang sah;
 - Pendekatan migrasi adalah secara *zero-mailbox*;
 - Saiz storan peti mel (mailbox) yang ditetapkan bagi setiap pengguna bergantung kepada ketetapan penyedia perkhidmatan dari semasa ke semasa;

- d. Saiz lampiran yang dibenarkan bagi setiap pengguna hendaklah tidak melebihi saiz maksimum yang ditetapkan oleh penyedia perkhidmatan. Walau bagaimanapun, dokumen bersaiz besar boleh dihantar melalui perkhidmatan fail bersaiz besar; dan
- e. Menukar kata laluan lalai (default password) atau kata laluan sementara kepada kata laluan yang baharu mengikut ciri keselamatan yang ditetapkan.

3.2 TATACARA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN

- 3.2.1 Pengguna MyGovUC hendaklah memastikan kemudahan yang disediakan digunakan untuk tujuan rasmi sahaja.
- 3.2.2 Pengguna hendaklah memastikan keselamatan maklumat e-mel dijaga dan digunakan mengikut tatacara yang telah ditetapkan serta patuh kepada dasar dan pekeliling keselamatan yang berkuat kuasa.

A. PERKHIDMATAN E-MEL

Perkhidmatan e-mel hendaklah digunakan mengikut tatacara berikut:

i. Pemilikan Akaun E-mel

Pemilikan akaun e-mel hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- 1) Pemilikan akaun e-mel bukanlah hak mutlak pengguna;
- 2) Setiap pemilik akaun bertanggungjawab ke atas penggunaan akaun e-mel masing-masing;
- 3) Setiap pengguna hanya layak diberi satu akaun e-mel sahaja;
- 4) Pemilikan akaun adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan Kementerian/Agensi dan boleh ditarik balik jika penggunaanya melanggar peraturan yang ditetapkan; dan
- 5) Akaun e-mel yang diperuntukkan oleh Kementerian/Agensi sahaja boleh digunakan bagi urusan rasmi Kerajaan.

ii. Penghantaran dan Penyimpanan E-mel

Penghantaran dan penyimpanan e-mel hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- 1) Penghantaran dan penyimpanan maklumat bagi data terbuka dibenarkan melalui perkhidmatan e-mel MyGovUC;
- 2) Penghantaran maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT hendaklah menggunakan fungsi keselamatan yang disediakan;
- 3) Penghantaran maklumat rahsia rasmi ini dilaksanakan dengan memuat naik dokumen dalam bentuk fail kepilang (attachment) yang disulitkan (encrypted) untuk menjaga pautan dan kata laluan sebelum dihantar kepada penerima yang sah;
- 4) Penghantaran maklumat rahsia rasmi ini hanya boleh dilakukan dengan menyertakan pautan dokumen pada e-mel dan dihantar dengan menggunakan fungsi yang selamat (confidential mode). Kata laluan hendaklah dihantar menggunakan medium berasingan kepada penerima yang sah. E-mel yang mengandungi maklumat rahsia rasmi ini disulitkan (encrypted) semasa dihantar dan disimpan serta dinyahsulitkan (decrypted) oleh penerima yang sah sahaja;
- 5) Penggunaan e-mel peribadi untuk urusan berkaitan maklumat rahsia rasmi adalah DILARANG sama sekali;
- 6) Penghantaran dan penyimpanan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai RAHSIA dan RAHSIA BESAR adalah TIDAK DIBENARKAN;
- 7) Penghantar hendaklah memastikan lampiran yang dikepilkan bersama e-mel adalah bebas dari virus;

- 8) Setiap e-mel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail elektronik Kementerian/Agensi masing-masing; dan
- 9) Pengguna disaran melaksanakan aktiviti *email housekeeping* secara berkala bagi memastikan jumlah e-mel yang disimpan tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan. Pengguna juga perlu mengutamakan penyimpanan e-mel yang penting sahaja. Penyimpanan salinan e-mel pada sumber storan kedua adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan.

iii. Penerimaan E-mel

Penerimaan e-mel perkhidmatan MyGovUC hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- 1) Pengguna seharusnya mengelak dari membuka e-mel yang diterima daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui;
- 2) Penerimaan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT hanya boleh dibuka oleh pengguna yang sah setelah mendapat pautan dan kata laluan daripada medium yang berasingan; dan
- 3) Pengguna juga perlu mengenal pasti dan mengesahkan identiti individu yang berkomunikasi dengan pengguna sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-mel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

iv. Pemusnahan dan Penghapusan E-mel

E-mel yang tidak penting atau tidak mempunyai nilai arkib atau yang telah diambil tindakan atau tidak diperlukan lagi boleh dihapuskan (contohnya draf kertas kerja, draf minit, kertas makluman, hebahan, brosur dan lain-lain). Pengguna bertanggungjawab untuk melaksanakan aktiviti *email housekeeping* secara berkala untuk memastikan ruang storan mencukupi.

v. Penyalahgunaan E-mel

Pengguna adalah DILARANG untuk melakukan sebarang aktiviti penyalahgunaan e-mel seperti berikut:

- 1) Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi kata laluan kepada orang lain;
- 2) Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah;
- 3) Menggunakan e-mel untuk tujuan komersial atau politik;
- 4) Menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- 5) Menghantar dan melibatkan diri dalam e-mel yang berunsur hasutan, e-mel sampah (junk email), e-mel bom, e-mel *spam*, fitnah, ciplak atau aktiviti-aktiviti lain yang ditegah oleh undang-undang Kerajaan Malaysia; dan
- 6) Menyebarkan kod perosak seperti virus, *worm*, *trojan horse* dan *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain.

vi. Penghantaran Dokumen Melalui E-mel

Penghantaran dokumen melalui e-mel hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- 1) Penghantaran dokumen melalui e-mel yang dimuat naik hanya dibenarkan bagi maklumat terbuka sahaja; dan
- 2) Fail yang mengandungi maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT hendaklah dihantar menggunakan fungsi keselamatan yang disediakan.

B. PERKHIDMATAN PERSIDANGAN DALAM TALIAN

Perkhidmatan Persidangan Dalam Talian hendaklah digunakan mengikut tatacara berikut:

- i. Penggunaan Persidangan Dalam Talian adalah untuk kegunaan rasmi sahaja;
- ii. Pengguna boleh berkongsi skrin dan memastikan aplikasi yang tidak berkaitan ditutup dan menggunakan *wallpaper* yang sesuai;
- iii. Pengguna boleh mengguna fungsi *chat* atau fungsi *raise hand* sebelum mengajukan soalan;
- iv. Pengguna hendaklah bersedia sebelum mesyuarat bermula dengan memastikan mikrofon, kamera dan internet berfungsi dengan baik;
- v. Pengguna hendaklah berpakaian sopan sebelum mengaktifkan fungsi kamera; dan
- vi. Rakaman persidangan yang melibatkan maklumat rahsia rasmi adalah DILARANG.

C. PERKHIDMATAN PERBUALAN DALAM TALIAN (*Chat*)

Perkhidmatan Perbualan Dalam Talian (*Chat*) hendaklah digunakan mengikut tatacara berikut:

- i. Perkhidmatan ini hanya boleh digunakan di kalangan pengguna MyGovUC bagi tujuan rasmi sahaja;
- ii. Perkongsian maklumat terperingkat adalah TIDAK DIBENARKAN;
- iii. Mewujudkan kumpulan perbualan menggunakan nama yang bersesuaian; dan
- iv. Pastikan perbualan menggunakan kata-kata yang sopan.

BAB 4: PENGURUSAN AKAUN PENGGUNA

4.1 PENDAFTARAN AKAUN PENGGUNA

4.1.1 Pendaftaran akaun pengguna MyGovUC hendaklah dilakukan oleh Agensi Pelaksana dengan mengambil kira perkara berikut:

- a. Seorang pengguna hanya dibenarkan mempunyai satu akaun MyGovUC;
- b. Pendaftaran akaun personel pengguna bagi tujuan kegunaan beberapa orang pegawai adalah TIDAK DIBENARKAN. Agensi Pelaksana hendaklah mendaftar Kumpulan E-mel (Group Email) bagi tujuan tersebut;
- c. Penyalahgunaan pendaftaran jenis akaun e-mel bagi kepentingan peribadi atau individu tertentu adalah DILARANG.
- d. Fungsi *carry mailbox* tidak dibenarkan bagi pendaftaran pengguna sedia ada yang berpindah keluar dari Kementerian/Agensi;
- e. Pendaftaran akaun e-mel alias adalah merujuk kepada alamat e-mel kedua pengguna di Kementerian/Agensi yang dipinjamkan. Pendaftaran akaun e-mel alias ini hanya dibenarkan bagi pegawai kader;
- f. Pendaftaran akaun e-mel hendaklah mengikut jenis akaun yang telah ditetapkan; dan
- g. Maklumat yang didaftarkan hendaklah sah dan tepat.

4.2 PEMANTAUAN AKAUN PENGGUNA

4.2.1 Pemantauan akaun pengguna MyGovUC hendaklah dilaksanakan oleh Agensi Pelaksana dengan mengambil kira perkara berikut:

- a. Pengesahan dan pemantauan akaun pengguna hendaklah dilakukan secara berterusan; dan
- b. Agensi Pelaksana hendaklah mengambil tindakan susulan hasil pemantauan mengikut garis panduan atau pekeliling semasa yang berkaitan dan berkuat kuasa.

4.3 PENAMATAN AKAUN PENGGUNA

4.3.1 Penamatan akaun pengguna MyGovUC hendaklah dilaksanakan oleh Agensi Pelaksana sekiranya berlaku salah satu daripada perkara berikut:

- a. Pengguna bertukar atau keluar daripada Kementerian/Agensi atau Kerajaan;
- b. Pengguna bersara;
- c. Pengguna meletakkan jawatan atau ditamatkan perkhidmatan;
- d. Pengguna melanggar dasar atau peraturan semasa Kerajaan;
- e. Akaun e-mel pengguna tidak aktif melebihi 90 hari; dan
- f. Lain-lain sebab mengikut keperluan semasa Kementerian/Agensi.

4.3.2 Penamatan akaun pengguna MyGovUC hendaklah dilaksanakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh pegawai bertukar, bersara, meletakkan jawatan atau ditamatkan perkhidmatan.

BAB 5: PENUTUP

Agensi Kerajaan hendaklah memahami dan mematuhi garis panduan ini bagi memastikan kelancaran pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC. Garis Panduan Tadbir Urus MyGovUC merupakan satu dokumen rujukan yang boleh dimanfaatkan oleh setiap Agensi Kerajaan dalam menguruskan perkhidmatan ini dengan lebih efektif. Garis panduan yang disediakan menerangkan secara ringkas mengenai pengenalan perkhidmatan, pengurusan dan pemantauan perkhidmatan, tatacara pelaksanaan dan penggunaan perkhidmatan serta pengurusan akaun pengguna. Garis panduan ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan Surat Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2021 "Garis Panduan Pengurusan Keselamatan Maklumat Melalui Pengkomputeran Awan (Cloud Computing) Dalam Perkhidmatan Awam" dan Buku Arahan Keselamatan. Garis panduan ini juga hendaklah dirujuk sepenuhnya oleh Agensi Kerajaan bagi memastikan agenda pendigitalan Kerajaan dalam memodenkan sistem penyampaian perkhidmatan awam direalisasikan dan gagasan Malaysia untuk menjadi sebuah negara yang mampan serta berdaya cipta dapat dicapai.