



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING TRANSFORMASI PENTADBIRAN AWAM
BIL. 3 TAHUN 2017**

**PENGURUSAN PERKHIDMATAN
KOMUNIKASI BERSEPADU KERAJAAN
(GOVERNMENT UNIFIED COMMUNICATION (1GovUC))**

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

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Tujuan	1
Latar Belakang	1
Perkhidmatan 1GovUC	2
Tadbir Urus Perkhidmatan 1GovUC	2
Pelaksanaan 1GovUC	2
Pemakaian	3
Tarikh Berkuat Kuasa	3
Pertanyaan	3
Senarai Lampiran	5

**PEKELILING TRANSFORMASI PENTADBIRAN AWAM
BIL. 3 TAHUN 2017**

**PENGURUSAN PERKHIDMATAN
KOMUNIKASI BERSEPADU KERAJAAN
(GOVERNMENT UNIFIED COMMUNICATION (1GovUC))**

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan untuk memaklumkan kepada ketua-ketua jabatan Kerajaan mengenai Pengurusan Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1GovUC)) bagi meningkatkan sistem komunikasi dan kolaborasi pentadbiran sektor awam.

LATAR BELAKANG

2. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) telah dipertanggungjawabkan oleh Kerajaan untuk melaksanakan inisiatif Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1GovUC)) di bawah Bidang Ekonomi Utama Negara (National Key Economic Area (NKEA)), Kandungan dan Infrastruktur Komunikasi (Content, Communication and Infrastructure (CCI)) – Titik Permulaan Projek 2 (Entry Point Project 2 (EPP2)). Pelaksanaan 1GovUC dibuat secara beperingkat dengan memberi tumpuan kepada Agensi Persekutuan.

3. Pelaksanaan 1GovUC adalah untuk meningkatkan, memperkasakan dan menambah baik 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 peluasan penggunaan aplikasi umum dan strategik.

PERKHIDMATAN 1GovUC

4. Perkhidmatan 1GovUC yang disediakan kepada agensi Kerajaan terdiri daripada gabungan pelbagai perkhidmatan komunikasi bersepadu, iaitu:

- (i) Perkhidmatan e-mel; dan
- (ii) Perkhidmatan Persidangan dalam Talian.

5. Perkhidmatan 1GovUC juga menyediakan satu gerbang maklumat rujukan melalui Portal 1GovUC (<http://www.1govuc.gov.my>). Portal ini merupakan sumber rujukan bagi pengguna perkhidmatan 1GovUC seperti direktori meja bantuan, panduan latihan, prosedur operasi, manual bagi pengguna dan pentadbir.

TADBIR URUS PERKHIDMATAN 1GovUC

6. Perkhidmatan 1GovUC diurus tadbir dan dipantau pelaksanaannya oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM).

PELAKSANAAN 1GovUC

7. Semua Ketua Jabatan dimohon untuk mengambil tindakan melaksana dan mengguna pakai perkhidmatan 1GovUC sebagai medium rasmi komunikasi Kerajaan. Pelaksanaan 1GovUC hendaklah berpandukan **Garis Panduan Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1GovUC))** seperti di **Lampiran 1**. Garis panduan ini menjelaskan perkara-perkara seperti yang berikut:

- (i) Skop perkhidmatan 1GovUC dan jaminan tahap perkhidmatan;
- (ii) Tatacara pelaksanaan migrasi kepada perkhidmatan 1GovUC; dan
- (iii) Peranan dan tanggungjawab MAMPU serta agensi.

PEMAKAIAN

8. Pekeliling ini terpakai kepada semua Kementerian, Jabatan Persekutuan, Agensi Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan yang Sistem Saraannya Tidak Diasingkan. Agensi adalah tertakluk kepada Arahan Keselamatan Kerajaan, Dasar Keselamatan ICT agensi dan dasar atau arahan atau peraturan yang berkuat kuasa bagi melaksanakan perkhidmatan 1GovUC.

TARIKH BERKUAT KUASA

9. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan dan terpakai bagi tempoh lima tahun melainkan jika terdapat arahan terkini atau perkembangan baharu yang memerlukan dikaji semula dan dikemas kini lebih awal sebelum tempoh tersebut berakhir.

PERTANYAAN

10. Sebarang pertanyaan mengenai pekeling ini boleh dikemukakan kepada:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
(MAMPU), Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

No. Telefon : 03-8000 8000

No. Faksimile : 03-8000 8001

E-mel : webmaster@mampu.gov.my

Laman Web : www.mampu.gov.my

**“BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI”
“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**


DATO' SRI ZAINAL RAHIM SEMAN
Ketua Pengarah MAMPU

3 Januari 2017

MAMPU.100 – 1/8/7 Jld 2(32)

Diedarkan kepada:

- Semua Ketua Setiausaha Kementerian
- Semua Ketua Jabatan Persekutuan
- Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
1	Garis Panduan Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1Gov*UC))	6

Lampiran 1 kepada
Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam
Bil. 3 Tahun 2017

**GARIS PANDUAN
PERKHIDMATAN KOMUNIKASI BERSEPADU KERAJAAN
(GOVERNMENT UNIFIED COMMUNICATION (1GovUC))**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Kandungan	i
Tujuan	1
Takrifan	1
Perkhidmatan 1GovUC	2
Persekitaran Perkhidmatan 1GovUC	7
Jaminan Tahap Perkhidmatan	8
Tatacara Pelaksanaan Migrasi kepada Perkhidmatan 1GovUC	9
Tatacara Permohonan Perkhidmatan Persidangan dalam Talian (Telepresence)	11
Pemantauan dan Penamatan Perkhidmatan 1GovUC	11
Penamatan Akaun Pengguna 1GovUC	12
Peranan dan Tanggungjawab MAMPU	12
Peranan dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana	13
Penutup	15

GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI BERSEPADU KERAJAAN (GOVERNMENT UNIFIED COMMUNICATION (1GovUC))

TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk menerangkan kepada agensi Kerajaan mengenai Pengurusan Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1GovUC)). Garis panduan ini juga menjelaskan tatacara permohonan perkhidmatan, migrasi serta peranan dan tanggungjawab dalam pelaksanaan 1GovUC.

TAKRIFAN

2. Takrifan yang digunakan dalam garis panduan ini adalah seperti yang berikut:

- (i) **Agensi Kerajaan** merujuk kepada Kementerian atau Jabatan atau Agensi dalam sektor awam;
- (ii) **Agensi Pelaksana** merujuk kepada agensi Kerajaan yang menggunakan perkhidmatan 1GovUC;
- (iii) **Pengguna 1GovUC** merujuk kepada pegawai agensi yang diberi akaun pengguna perkhidmatan 1GovUC;
- (iv) **Pentadbir 1GovUC Agensi** merujuk kepada pegawai agensi yang dilantik oleh agensi pelaksana bertanggungjawab untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan perkhidmatan 1GovUC; dan

- (v) Protokol Pindahan Mel Mudah (Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)) merujuk kepada salah satu protokol yang umum digunakan untuk pengiriman mel elektronik di Internet.

PERKHIDMATAN 1GovUC

3. Perkhidmatan 1GovUC ialah perkhidmatan guna sama Kerajaan yang diuruskan secara berpusat, menggabungkan pelbagai kaedah komunikasi yang merangkumi beberapa komponen utama, iaitu E-mel, Persidangan dalam Talian, Sistem Pengurusan Pengguna dan Perkhidmatan Nilai Tambah (Add-On Services). Maklumat terperinci bagi setiap perkhidmatan yang disediakan oleh 1GovUC adalah seperti yang berikut:

- (i) **Perkhidmatan E-mel**

E-mel merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu sama lain dalam bentuk mesej elektronik. Perkhidmatan e-mel merangkumi ciri-ciri seperti yang berikut:

- (a) Infrastruktur yang dibangunkan secara berpusat dan dikawal selia oleh Kerajaan;
- (b) Capaian perkhidmatan sepanjang masa dan di mana-mana sahaja dalam persekitaran yang selamat;
- (c) Menggunakan dan mengekalkan alamat domain agensi;
- (d) Menyokong integrasi dengan aplikasi lain yang memerlukan kemudahan Geganti Protokol Pindahan Mel Mudah (Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) Relay);

- (e) Menyokong integrasi dengan kemudahan penghantaran dan penerimaan faksimile;
- (f) Menyokong integrasi dengan kemudahan penghantaran, hebahan dan penerimaan Khidmat Pesanan Ringkas (Short Message Servis (SMS)); dan
- (g) Menyediakan perkhidmatan tambahan seperti pengarkiban e-mel (e-mail archiving), Pindahan Mel Besar (Big Mail Transfer (BMT)) dan Perkhidmatan Pengurusan Hak Direktori Aktif (Active Directory Right Management Services (ADRMS)).

(ii) **Perkhidmatan Persidangan dalam Talian (Telepresence)**

Perkhidmatan persidangan dalam talian ini merupakan perkhidmatan yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu sama lain melalui teks, panggilan suara, video, persidangan video dan perkongsian fail melalui antara muka yang sama. Antara ciri-ciri perkhidmatan ini termasuklah:

- (a) Notis Kehadiran (Presence Notification): Memaparkan status kesediaan semasa pengguna seperti 'sedang bermesyuarat', 'tiada di tempat', 'sibuk' dan 'boleh dihubungi';
- (b) Pemesejan Segera (Instant Messaging): Membolehkan komunikasi antara pengguna secara langsung melalui teks;
- (c) Panggilan Suara (Voice Call): Membuat panggilan suara melalui komputer antara dua pengguna 1GovUC atau dengan pihak lain yang menggunakan platform yang sama (1 dengan 1);

- (d) Panggilan Video (Video Call): Membuat panggilan video melalui komputer antara dua pengguna 1GovUC atau dengan pihak lain yang menggunakan platform yang sama (1 dengan 1);
- (e) Persidangan Suara dan Video (Voice and Video Conferencing): Membuat persidangan suara atau video melalui komputer antara beberapa pengguna 1GovUC (1 dengan ramai);
- (f) Perkongsian Fail dan Aplikasi (Desktop Sharing): Membolehkan perkongsian fail dan aplikasi dalam talian antara komputer pengguna 1GovUC;
- (g) Panggilan Video (Enterprise Voice): Membuat panggilan suara melalui komputer pengguna 1GovUC kepada nombor-nombor talian tetap dan talian mudah alih; dan
- (h) Persidangan dalam Talian (Telepresence): Membuat persidangan yang menggunakan audio dan video berdefinisi tinggi dan terperinci (immersive) yang menghubungkan dua atau lebih lokasi secara maya.

(iii) **Sistem Pengurusan Pengguna**

Sistem Pengurusan Pengguna merupakan satu sistem yang digunakan oleh Pentadbir 1GovUC Agensi untuk menguruskan identiti pengguna perkhidmatan 1GovUC di agensi pelaksana berdasarkan modul yang dibenarkan. Antara fungsi sistem ini termasuklah:

- (a) Mengurus akaun pengguna;

- (b) Mengurus senarai e-mel pengguna;
 - (c) Menjana laporan akaun pengguna;
 - (d) Menukar kata laluan dan mengemas kini profil akaun pengguna;
 - (e) Menyelaras akaun pengguna;
 - (f) Mewujudkan akaun pengguna; dan
 - (g) Memberi kebenaran pengguna dari segi peraturan dan peranan.
- (iv) **Perkhidmatan Nilai Tambah (Add-On Services)**

Perkhidmatan nilai tambah seperti Pengarkiban E-mel, Pindahan Mel Besar (Big Mail Transfer (BMT)), Perkhidmatan Pengurusan Hak Direktori Aktif (Active Directory Rights Management Services (ADRMS)), Perkhidmatan Geganti Mel (E-mel Relay) dan Perlindungan Keselamatan E-mel adalah seperti yang berikut:

- (a) **Pengarkiban E-mel** berfungsi untuk menyimpan dan melindungi data yang terkandung dalam mesej e-mel di storan sekunder peti mel (mailbox), menyediakan kemudahan arkib secara automatik dan boleh diakses secara dalam talian. Arkib e-mel mempunyai ciri-ciri seperti yang berikut:
 - (1) Mengarkib e-mel yang telah dihantar dan diterima;
 - (2) Mengarkib e-mel secara manual atau berjadual;

- (3) Mengakses arkib e-mel melalui pelbagai jenis peranti dengan menggunakan pelayan Internet; dan
 - (4) Mempunyai fungsi carian e-mel dan carian semua jenis lampiran fail yang pantas bagi e-mel yang telah diarkib.
- (b) Pindahan Mel Besar (Big Mail Transfer (BMT)) ialah satu perkhidmatan e-mel yang memanfaatkan pelayan Internet untuk memudahkan penghantaran dan penerimaan e-mel dengan lampiran yang bersaiz besar. BMT mempunyai ciri-ciri seperti yang berikut:
- (1) Menghantar fail bersaiz hingga 2 GB;
 - (2) Menghantar fail kepada lebih daripada seorang penerima dalam satu-satu masa;
 - (3) Mempunyai ciri-ciri keselamatan tambahan seperti penetapan kata laluan dan tarikh luput fail yang dikongsi; dan
 - (4) Memaparkan log bagi semua aktiviti muat naik dan muat turun fail.
- (c) Perkhidmatan Pengurusan Hak Direktori Aktif (Active Directory Rights Management Services (ADRMS)) ialah satu bentuk pengurusan keselamatan maklumat yang digunakan pada e-mel 1GovUC dengan menggunakan fungsi penyulitan (encryption). ADRMS berkeupayaan mengawal pencetakan, penyalinan, pengeditan dan penghantaran kepada e-mel atau dokumen serta boleh melindungi kandungan dengan menggunakan kaedah Standard

Penyulitan Termaju (Advance Encryption Standard (AES))
128 bit;

- (d) **Perkhidmatan Geganti Mel (E-mail Relay)** ialah merupakan perkhidmatan SMTP yang berkeupayaan menghantar e-mel dengan kadar yang banyak seperti risalah, pengumuman dan maklumat terbaharu kepada pengguna dalam sesuatu masa; dan
- (e) **Perkhidmatan Sokongan Keselamatan** bertujuan untuk melindungi e-mel pengguna daripada ancaman spam dan virus dengan pelaksanaan tembok api (firewall) dan perisian penapisan spam. Antara perlindungan keselamatan e-mel termasuklah menapis dan mengimbas e-mel yang dihantar dan diterima secara langsung serta menyekat mesej e-mel yang tidak dikehendaki, tidak boleh dipercayai dan berniat jahat (malicious) daripada masuk ke dalam e-mel pengguna.

PERSEKITARAN PERKHIDMATAN 1GovUC

4. Kerajaan telah menyediakan persekitaran 1GovUC yang kondusif bagi memastikan perkhidmatan 1GovUC dapat beroperasi dengan lancar dan berkesan. Persekitaran Perkhidmatan 1GovUC adalah seperti yang berikut:

- (i) **Ketersediaan Infrastruktur Pusat Data Sektor Awam yang Tinggi (High Availability)**

Menyediakan infrastruktur yang direplikasi antara dua Pusat Data Sektor Awam (PDSA) bagi menjamin ketersediaan dan kesinambungan perkhidmatan 1GovUC.

(ii) **Ketersediaan Infrastruktur Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan 1GovNet**

Menggunakan infrastruktur 1GovNet bagi menjamin penyaluran maklumat yang selamat dan berterusan antara agensi Kerajaan.

(iii) **Keselamatan Persekitaran 1GovUC**

Perkhidmatan 1GovUC terletak dalam pengkomputeran awan Kerajaan di Pusat Data Sektor Awam (PDSA) dan dipantau sepenuhnya oleh Pusat Operasi Keselamatan Kerajaan Malaysia (Malaysian Government Security Operation Centre (MyGSOC)).

Perkhidmatan 1GovUC turut dilengkapi dengan sistem antispam dan antivirus di peringkat laluan rangkaian. Sistem rangkaian dalaman, pelayan dan storan di PDSA juga dilengkapi dengan Sistem Pencegahan Pencerobohan (Intrusion Prevention System (IPS)) dan tembok api (firewall) sebagai perlindungan keselamatan. Selain itu, kawalan capaian e-mel dan persidangan dalam talian menggunakan Lapisan Soket Selamat (Secure Sockets Layer (SSL)) dan Sijil Digital sebagai mekanisme kawalan. Perkhidmatan Persidangan dalam Talian (Telepresence) juga dilengkapi dengan mekanisme penyulitan.

JAMINAN TAHAP PERKHIDMATAN

5. Jaminan Tahap Perkhidmatan ialah tanda aras yang dinyatakan secara umum untuk menjamin tahap ketersediaan perkhidmatan yang dibekalkan. Jaminan tahap ketersediaan perkhidmatan 1GovUC berfungsi dan beroperasi dengan baik ialah **99.5 peratus**. Tahap ketersediaan ini tidak termasuk waktu gendala (downtime) yang disebabkan oleh penyelenggaraan berjadual.

TATACARA PELAKSANAAN MIGRASI KEPADA PERKHIDMATAN 1GovUC

6. Agensi Kerajaan yang memerlukan perkhidmatan 1GovUC hendaklah mengemukakan permohonan secara rasmi melalui ibu pejabat agensi kepada MAMPU untuk pertimbangan dan kelulusan. Kelulusan permohonan perkhidmatan 1GovUC adalah tertakluk pada justifikasi keperluan dan peruntukan kewangan.

7. Agensi Kerajaan yang akan melaksanakan perkhidmatan 1GovUC hendaklah tidak terikat dengan mana-mana kontrak perjanjian perkhidmatan e-mel dengan pembekal. Bagi agensi Kerajaan yang masih mempunyai kontrak, agensi tersebut perlu merancang peralihan ke perkhidmatan 1GovUC sekurang-sekurangnya enam bulan sebelum tamat tempoh kontrak.

8. Agensi Kerajaan yang telah diluluskan permohonan hendaklah melaksanakan pelan migrasi yang melibatkan tiga fasa utama, iaitu Pramigrasi, Migrasi dan Pascamigrasi. Fasa Pramigrasi ialah tempoh persediaan agensi bagi menyediakan maklumat yang berkaitan dengan e-mel agensi sebelum migrasi. Fasa Migrasi ialah tempoh proses pemindahan sistem e-mel yang terdahulu kepada persekitaran 1GovUC. Fasa Pascamigrasi ialah tempoh penyesuaian dan pemastian kestabilan penggunaan sistem e-mel 1GovUC di agensi.

9. Prosedur permohonan dan langkah-langkah terperinci bagi setiap fasa migrasi hendaklah merujuk kepada **Tatacara Pengendalian Piawai (Standard Operating Procedure (SOP)) Migrasi 1GovUC** yang boleh dimuat turun melalui Portal 1GovUC.

10. Agensi hendaklah mematuhi perkara-perkara yang berikut semasa proses migrasi:

- (i) Pewujudan akaun e-mel menerusi migrasi akaun sedia ada yang sah atau agensi yang belum mempunyai perkhidmatan e-mel;
- (ii) Peti mel (mailbox) yang diwujudkan tanpa sebarang data (zero-mailbox);
- (iii) Saiz minimum storan peti mel (mailbox) yang ditetapkan bagi setiap pengguna ialah 500 MB untuk Gred 40 ke bawah, 1 GB untuk Gred 41 – 47, 2 GB untuk Gred 48 – 53 dan 4 GB untuk Gred 54 ke atas. Walau bagaimanapun, perubahan kepada saiz storan peti mel (mailbox) mengikut keperluan agensi;
- (iv) Saiz lampiran yang dibenarkan bagi setiap pengguna hendaklah tidak melebihi 10 MB. Walau bagaimanapun, e-mel bersaiz besar boleh dihantar melalui perkhidmatan BMT yang saiznya tidak melebihi 2 GB;
- (v) Menukar kata laluan lalai (default) kepada kata laluan lain mengikut ciri keselamatan yang ditetapkan;
- (vi) Notifikasi diberikan kepada pengguna apabila kandungan e-mel mencapai 90% saiz storan;
- (vii) Penggunaan Pengajuan E-mel Automatik (Auto Email Forwarding) hanya dibenarkan kepada pengguna dalam agensi yang sama sahaja; dan
- (viii) Pautan kepada storan luar seperti *dropbox*, *google drive*, *sky drive* tidak dibenarkan.

TATACARA PERMOHONAN PERKHIDMATAN PERSIDANGAN DALAM TALIAN (TELEPRESENCE)

11. Penggunaan perkhidmatan Persidangan dalam Talian (Telepresence) terbuka kepada semua agensi Kerajaan. Agensi Kerajaan yang memerlukan perkhidmatan Persidangan dalam Talian hendaklah membuat tempahan dengan MAMPU sekurang-kurangnya tiga hari sebelum hari penggunaan dengan mengisi **Borang Permohonan Persidangan dalam Talian (Telepresence)** yang boleh dimuat turun melalui portal 1GovUC.

12. Agensi hendaklah mematuhi perkara-perkara berikut semasa penggunaan perkhidmatan Persidangan dalam Talian:

- (i) Penggunaan Persidangan dalam Talian adalah untuk kegunaan rasmi sahaja;
- (ii) Memastikan bilangan pengguna yang menggunakan Persidangan dalam Talian pada satu-satu masa tidak melebihi enam pengguna di setiap lokasi;
- (iii) Memastikan keselamatan peralatan Persidangan dalam Talian;
- (iv) Melaporkan sebarang kerosakan yang melibatkan peralatan Persidangan dalam Talian; dan
- (v) Memastikan peralatan Persidangan dalam Talian dalam keadaan baik selepas digunakan.

PEMANTAUAN DAN PENAMATAN PERKHIDMATAN 1GovUC

13. MAMPU memantau tahap penggunaan perkhidmatan 1GovUC bagi memastikan penggunaan adalah sentiasa optimum dan memberi kesan

kepada perkhidmatan komunikasi Kerajaan. Perkhidmatan 1GovUC boleh ditamatkan sekiranya tidak mencapai tahap prestasi yang dikehendaki.

14. Pihak MAMPU boleh menamatkan perkhidmatan 1GovUC agensi pelaksana atas sebab-sebab tertentu atau berlaku pengstruktur semula organisasi.

PENAMATAN AKAUN PENGGUNA 1GovUC

15. Penamatan akaun pengguna 1GovUC hendaklah dilaksanakan oleh agensi pelaksana sekiranya berlaku salah satu daripada perkara-perkara yang berikut:

- (i) Pengguna 1GovUC bertukar atau keluar daripada agensi atau Kerajaan;
- (ii) Pengguna 1GovUC bersara;
- (iii) Pengguna 1GovUC berhenti atau diberhentikan daripada perkhidmatan kerajaan;
- (iv) Akaun e-mel pengguna 1GovUC tidak aktif melebihi 90 hari; dan
- (v) Pengguna 1GovUC memohon untuk meminda maklumat.

PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB MAMPU

16. **MAMPU** ialah agensi yang berperanan menyediakan perkhidmatan 1GovUC kepada agensi pelaksana. Antara tanggungjawab MAMPU termasuklah:

- (i) Memastikan perkhidmatan 1GovUC beroperasi dengan baik dan cekap;
- (ii) Menentukan hala tuju strategik perkhidmatan dalam permohonan belanjawan, pengurusan kontrak dan tadbir urus projek;
- (iii) Memastikan perkhidmatan 1GovUC sentiasa ditambah baik dari semasa ke semasa berdasarkan teknologi terkini, keperluan perundangan dan dasar Kerajaan;
- (iv) Menyelaras dan memantau penggunaan perkhidmatan 1GovUC agensi pelaksana;
- (v) Mengurus permohonan penyertaan agensi pelaksana baharu ke dalam perkhidmatan 1GovUC; dan
- (vi) Menyediakan perkhidmatan sokongan meja bantuan untuk mengendalikan pelaporan insiden dan aduan perkhidmatan 1GovUC.

PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB AGENSI PELAKSANA

17. **Agensi Pelaksana** berperanan dalam mengurus permohonan dan tadbir urus perkhidmatan 1GovUC di peringkat agensi masing-masing bagi memastikan perkhidmatan 1GovUC beroperasi dengan baik. Agensi pelaksana hendaklah memastikan aktiviti pengurusan perubahan, pemantauan, tadbir urus dan penguatkuasaan dilaksanakan dengan lancar.

18. **Pentadbir Komunikasi Agensi** yang dilantik oleh agensi pelaksana bertanggungjawab melaksanakan tugas-tugas seperti yang berikut:

- (i) Mewujudkan akaun baru individu dan kumpulan e-mel;

- (ii) Menamatkan akaun individu dan kumpulan akaun e-mel;
- (iii) Mengemas kini akaun individu dan kumpulan e-mel;
- (iv) Menguruskan permohonan perkhidmatan Persidangan dalam Talian;
- (v) Mewujudkan dan menamatkan hak akses;
- (vi) Memantau perjalanan e-mel (email flow/log);
- (vii) Memantau dan menyelaras maklumat penspaman e-mel (email spamming) apabila diminta;
- (viii) Menguruskan kata laluan;
- (ix) Menguruskan permohonan perkhidmatan nilai tambah pengguna agensi untuk diluluskan oleh Pengurus ICT;
- (x) Mengurus latihan pengguna seperti tempat latihan dan senarai peserta;
- (xi) Menyelarasi instalasi dan konfigurasi *desktop client* dan *mobile client*;
- (xii) Menyediakan bantuan teknikal perkhidmatan 1GovUC agensi;
- (xiii) Memantau dan menyediakan laporan penggunaan 1GovUC;
- (xiv) Memantau dan menyelaras perkhidmatan Geganti Protokol Pindahan Mel Mudah (SMTP Relay) ; dan

(xv) Mengesahkan penggunaan perkhidmatan 1GovUC agensi pelaksana.

19. **Pengguna** 1GovUC di agensi pelaksana hendaklah melaksanakan perkara yang berikut:

(i) Mengemas kini profil pengguna dan kata laluan; dan

(ii) Melaksanakan penyelenggaraan peti mel (mailbox), pengarkiban dan salinan pendua e-mel.

20. **Prosedur Operasi Standard** dan **Manual Pengguna** yang disediakan untuk agensi pelaksana boleh dimuat turun melalui portal 1GovUC.

PENUTUP

21. Agensi Kerajaan hendaklah mematuhi garis panduan ini bagi memastikan kelancaran pelaksanaan perkhidmatan 1GovUC.