



**KETUA SETIAUSAHA NEGARA
MALAYSIA**
Jabatan Perdana Menteri
Aras 4 Blok Timur, Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel : 603-88727211
Faks : 603-88894479

Rujukan : JDN.100-1/3/1 (21)
Tarikh : 12 Ogos 2025

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan

YBhg. Tan Sri/Datuk Seri/Dato' Seri/Dato' Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan,

**PEMAKLUMAN PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 2025 – TADBIR URUS PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DAN
KOLABORATIF BERSEPADU KERAJAAN (MyGovUC)**

Sukacita saya menarik perhatian YBhg. Tan Sri/Datuk Seri/Dato' Seri/Dato' Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan, Jabatan Digital Negara telah menyediakan Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam Bilangan 3 Tahun 2025 - Tadbir Urus Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC) yang mengandungi perkara-perkara yang perlu diberi perhatian serta diambil tindakan oleh Agensi-Agensi Kerajaan.

3. Dengan berkuat kuasanya Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam Bilangan 3 Tahun 2025 - Tadbir Urus Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC) ini, maka Pekeliling Transformasi Perkhidmatan Awam Bilangan 3 Tahun 2017 - Pengurusan Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (*Government Unified Communication* (1GovUC)) dibatalkan.

4. Saya berharap perkara ini dapat diberi keutamaan dan tindakan segera untuk memanjangkan kepada jabatan/agensi berkaitan pekeling ini dan arahan ini berkuat kuasa serta merta.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,

(TAN SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR)



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 2025**

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

**JABATAN DIGITAL NEGARA
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

Tujuan	1
Latar Belakang	1
Keperluan/Rasional	2
Pelaksanaan	3
Struktur Tadbir Urus	4
Pemakaian	5
Tarikh Kuat Kuasa	5
Pembatalan	5
Pertanyaan	6
Senarai Lampiran	7



**KETUA SETIAUSAHA NEGARA
MALAYSIA**
Jabatan Perdana Menteri
Aras 4 Blok Timur, Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel : 603-88727211
Faks : 603-88894479

Rujukan : JDN.100-1/3/1 (14)
Tarikh : 12 Ogos 2025

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan

PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 3 TAHUN 2025

TADBIR URUS PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DAN KOLABORATIF BERSEPADU KERAJAAN (MyGovUC)

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan untuk menyediakan garis panduan mengenai Tadbir Urus Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC) dan perkara-perkara yang perlu diberi perhatian serta diambil tindakan oleh Agensi-Agensi Kerajaan.

LATAR BELAKANG

2. Perkhidmatan *Government Unified Communication* (1GovUC) telah diperkenalkan pada tahun 2012. Jabatan Digital Negara (JDN), Kementerian Digital yang dahulunya dikenali sebagai Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) telah dipertanggungjawabkan oleh Kerajaan untuk melaksanakan inisiatif perkhidmatan 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)*).

3. Perkhidmatan 1GovUC adalah selaras dengan hala tuju Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMKe-12) bagi meningkatkan kecekapan dalam penyampaian perkhidmatan awam khususnya dalam aspek penyampaian komunikasi dan maklumat kepada rakyat. Pelaksanaan perkhidmatan 1GovUC juga diwajibkan melalui Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025 yang menggariskan hala tuju strategik pelaksanaan pendigitalan sektor awam melalui pengoptimuman nilai perkhidmatan guna sama yang selamat. Perkhidmatan 1GovUC dijenamakan sebagai MyGovUC dalam PSPSA 2021-2025 di mana pengukuhan dan perluasan perkhidmatan MyGovUC perlu dilakukan secara berterusan. Maka, pelaksanaan MyGovUC perlu dibuat secara berperingkat dengan memberi tumpuan kepada Agensi Persekutuan.

4. Perkhidmatan MyGovUC merupakan salah satu inisiatif yang diwajibkan selaras dengan pemboleh daya strategik di bawah digitalisasi penyampaian perkhidmatan bagi mendukung aspirasi semasa negara. Pendigitalan sistem penyampaian perkhidmatan awam melalui perluasan perkhidmatan MyGovUC dijangka berupaya merealisasikan hasrat negara untuk membina sebuah negara yang mampan dan berdaya cipta.

KEPERLUAN/RASIONAL

5. Pelaksanaan MyGovUC bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan yang mampu menggalakkan Agensi Kerajaan meneroka daya cipta perkhidmatan baharu bagi penghasilan perkhidmatan Kerajaan yang lebih maju.

6. Pelaksanaan MyGovUC juga bertujuan untuk memperkasa dan menambah baik perkhidmatan komunikasi dan kolaboratif dalam urusan harian pentadbiran sektor awam. Perkhidmatan MyGovUC menyediakan integrasi dan konsolidasi saluran-saluran komunikasi secara selamat serta menjadi pemangkin kepada peningkatan keberkesanan pentadbiran awam dan peluasan penggunaan aplikasi umum dan strategik.

7. Perkhidmatan MyGovUC yang disediakan kepada Agensi Kerajaan terdiri daripada gabungan perkhidmatan komunikasi dan kolaboratif bersepadu iaitu:

- a. Perkhidmatan E-mel.
- b. Persidangan Dalam Talian.
- c. Perbualan Secara Berkumpulan.
- d. Penghantaran Fail Bersaiz Besar.
- e. Pengarkiban Dalam Talian.
- f. Kawalan Dokumen E-mel.

8. Perkhidmatan MyGovUC ini juga menyediakan perkhidmatan sokongan berkaitan pengurusan akaun pengguna, pengurusan penghantaran maklumat rahsia rasmi, portal rasmi dan perkhidmatan *mail relay*.

9. Perkhidmatan MyGovUC juga menyediakan satu gerbang maklumat rujukan melalui Portal Rasmi MyGovUC (<https://www.mygovuc.gov.my>). Portal ini merupakan sumber rujukan utama bagi pengguna perkhidmatan MyGovUC untuk mendapatkan maklumat mengenai dokumen dasar, borang permohonan, direktori meja bantuan, prosedur operasi standard, manual pengguna dan lain-lain maklumat yang diperlukan.

PELAKSANAAN

10. Garis Panduan Tadbir Urus Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC) ini di rumus bagi memenuhi keperluan tadbir urus, penggunaan dan pemantauan agar pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC dapat ditingkatkan dan kawalan keselamatan yang lebih mantap dapat diwujudkan.

11. Semua Agensi Kerajaan adalah dikehendaki untuk mengambil perhatian kepada Garis Panduan Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC seperti yang dilampirkan bersama Pekeliling ini. Bagi maksud ini, semua Ketua Jabatan hendaklah melaksanakan tanggungjawab yang ditetapkan dan mengambil tindakan-tindakan yang berikut:

- a. Memastikan Ketua Pegawai Digital, *Change Champion* (CC), *Change Ambassador* (CA), Pentadbir *Unified Communication* (UC) dilantik dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tindakan-tindakan sebagaimana yang ditetapkan dalam Garis Panduan Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC ini.
- b. Memastikan program-program kesedaran berkaitan perkhidmatan MyGovUC diberikan kepada semua pengguna agar penggunaan e-mel termasuk perkhidmatan lain yang disediakan dapat digunakan dengan cara yang betul dan selamat.
- c. Mengambil tindakan merancang, melaksanakan, mengguna pakai dan memantau sepenuhnya perkhidmatan MyGovUC sebagai medium rasmi komunikasi dan kolaboratif Kerajaan. Pelaksanaan MyGovUC hendaklah berpanduan Garis Panduan Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC seperti di Lampiran A. Garis panduan ini menjelaskan perkara-perkara berikut:
 - i. Pengenalan Kepada Perkhidmatan.
 - ii. Pengurusan dan Pemantauan Perkhidmatan.
 - iii. Tatacara Pelaksanaan dan Penggunaan Perkhidmatan.
 - iv. Pengurusan Akaun Pengguna.

STRUKTUR TADBIR URUS

12. Perkhidmatan MyGovUC ditadbir urus oleh JDN, Kementerian Digital. Di peringkat JDN, perkhidmatan MyGovUC dipantau pelaksanaannya oleh Jawatankuasa Teknikal dan Jawatankuasa Pemandu Perkhidmatan MyGovUC. Manakala, tadbir urus perkhidmatan MyGovUC di peringkat Agensi Pelaksana diketuai oleh Ketua Pegawai Digital Kementerian/Agensi tersebut.

PEMAKAIAN

13. Pekeliling ini terpakai kepada semua Kementerian, Jabatan Persekutuan, Agensi Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan Yang Tidak Diasingkan Pengurusan Saraannya termasuk agensi yang telah menggunakan perkhidmatan MyGovUC. Agensi Pelaksana adalah tertakluk kepada Arahan Keselamatan Kerajaan, Polisi Keselamatan Siber dan dasar/arahan atau peraturan semasa yang berkuat kuasa bagi melaksanakan perkhidmatan MyGovUC.

14. Agensi Kerajaan yang memerlukan perkhidmatan MyGovUC hendaklah mengemukakan permohonan secara rasmi melalui Ketua Jabatan agensi masing-masing kepada Ketua Pengarah JDN untuk pertimbangan dan kelulusan. Kelulusan permohonan perkhidmatan MyGovUC adalah tertakluk kepada syarat kelayakan, justifikasi keperluan dan peruntukan kewangan semasa.

15. Pekeliling ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2003: Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan dan arahan-arahan yang telah dikeluarkan berkaitan perkara ini. Sekiranya terdapat percanggahan antara Pekeliling ini dengan PKPA Bilangan 1 Tahun 2003, maka kandungan Pekeliling ini adalah mengatasi kandungan PKPA Bilangan 1 Tahun 2003 dan arahan-arahan yang telah dikeluarkan tersebut.

TARIKH KUAT KUASA

16. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan dan terpakai hingga dibatalkan.

PEMBATALAN

17. Dengan berkuat kuasa Pekeliling ini, maka Pekeliling Transformasi Perkhidmatan Awam Bilangan 3 Tahun 2017 “Pengurusan Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (*Government Unified Communication* (1GovUC))” dibatalkan.

PERTANYAAN

18. Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling ini boleh dikemukakan kepada:

Pengarah

Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur
dan Keselamatan Digital

Jabatan Digital Negara

Kementerian Digital

Blok B, MKN Embassy Techzone Blok

B, No. 3200, Jalan Teknokrat 2

63000, Cyberjaya

SELANGOR DARUL EHSAN

No. Telefon : 03-8000 8000

E-mel : pmomygovuc@jdn.gov.my

Laman Web : <https://www.jdn.gov.my/>

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,



(TAN SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR)

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Garis Panduan Tadbir Urus Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan (MyGovUC)

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

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

KANDUNGAN	i
SENARAI RAJAH.....	i
SENARAI JADUAL	ii
AKRONIM.....	iii
TAKRIFAN.....	iv
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	15
BAB 3: TATACARA PELAKSANAAN DAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN	16
3.1 TATACARA PELAKSANAAN MIGRASI	16
3.2 TATACARA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN.....	17
BAB 4: PENGURUSAN AKAUN PENGGUNA	23
4.1 PENDAFTARAN AKAUN PENGGUNA	23
4.2 PEMANTAUAN AKAUN PENGGUNA.....	24

4.3	PENAMATAN AKAUN PENGGUNA	24
BAB 5:	PENUTUP	26

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK
2.1	Struktur Tadbir Urus Perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK
2.1	Peranan Dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana

AKRONIM

AKRONIM	PENERANGAN
CA	<i>Change Ambassador</i>
CC	<i>Change Champion</i>
CCI	<i>Content, Communication and Infrastructure</i>
DL	<i>Distribution List</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>
JDN	Jabatan Digital Negara
JPM	Jabatan Perdana Menteri
KSN	Ketua Setiausaha Negara
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MFA	<i>Multi-Factor Authentication</i>
MyGov*Net	Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan
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 Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam Bilangan 3 Tahun 2025 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. | <i>Change Champion</i> (CC) | Merujuk kepada pegawai yang bertanggungjawab menguruskan pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC di Agensi Pelaksana. |
| 4. | <i>Change Ambassador</i> (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 ialah Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu Kerajaan yang diuruskan secara berpusat di Jabatan Digital Negara (JDN), Kementerian Digital. Perkhidmatan ini terdiri daripada 2 komponen utama iaitu Perkhidmatan Utama dan Perkhidmatan Sokongan. Perkhidmatan Utama merangkumi perkhidmatan komunikasi dan kolaboratif bersepadu. Perkhidmatan Sokongan pula merangkumi pengurusan akaun pengguna, pengurusan penghantaran maklumat rahsia rasmi, portal rasmi dan perkhidmatan *mail relay*.

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:

- a) 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.
- b) Capaian perkhidmatan sepanjang masa berasaskan web atau melalui aplikasi mudah alih.
- c) Mengguna dan mengekalkan alamat domain Agensi Kerajaan.
- d) Menyokong integrasi perkhidmatan e-mel dengan aplikasi yang memerlukan kemudahan *mail relay*.
- e) 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:
 - i) **Pengarkiban Dalam Talian** - Perkhidmatan ini disediakan bertujuan menyimpan dan melindungi kandungan e-mel yang dihantar dan diterima di peti mel (*mailbox*) pengguna.
 - ii) **Penghantaran Fail Bersaiz Besar** - Perkhidmatan ini melibatkan penghantaran fail melalui e-mel bersaiz melebihi 25 MB.
 - iii) **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. **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:

- a) Membuat persidangan video menggunakan komputer (melalui web browser) atau melalui peranti mudah alih.
- b) Berkomunikasi secara langsung menggunakan teks.
- c) Merekod dan menyimpan video persidangan.
- d) Perkongsian skrin semasa persidangan.

iii. **Perbualan Secara Berkumpulan Dalam Talian**

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

b. **PERKHIDMATAN SOKONGAN**

i. **Pengurusan Akaun Pengguna**

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. **Pengurusan Penghantaran Maklumat Rahsia Rasmi**

Sistem yang digunakan sebagai medium penyimpanan sementara maklumat rahsia rasmi bagi tujuan penghantaran dan penerimaan e-mel secara selamat kepada pengguna tertakluk kepada klasifikasi dokumen yang ditentukan. Sistem ini membolehkan pautan yang mengandungi maklumat rahsia rasmi disertakan melalui e-mel bersama fungsi *confidential mode*. Maklumat rahsia rasmi yang dikongsi melalui pautan e-mel akan dilindungi dengan fungsi pengesahan kata laluan dan penetapan tarikh tamat tempoh pautan tersebut. Saiz storan yang khusus disediakan bagi setiap pengguna dan maklumat rahsia rasmi akan dihapuskan secara automatik selepas tempoh penyimpanan sementara tamat.

iii. **Portal Rasmi**

Portal Rasmi ialah 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. **Perkhidmatan *Mail Relay***

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.

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.
- 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 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. Pemantauan keselamatan beroperasi 24 jam setiap hari dan 7 hari seminggu oleh *Security Operations Centre* (SOC) MyGovUC.
- d. Pelaksanaan Pelan Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan (PKP) bagi menjamin kesyinambungan perkhidmatan yang disediakan.
- e. Pelaksanaan *Information Security Management Plan* (ISMP) bagi melindungi keselamatan maklumat.
- f. 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*.
- g. Perlindungan keselamatan e-mel yang dilaksanakan 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.
- h. Storan penyimpanan sementara disediakan di lokasi dalam negara bagi tujuan penghantaran dan penerimaan maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT.
- i. 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.
- j. Persidangan Dalam Talian menyediakan fungsi rakaman. Namun, fungsi ini TIDAK DIBENARKAN bagi rakaman persidangan yang melibatkan maklumat rahsia rasmi.

- k. Pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC mengambil kira penggunaan perkhidmatan mengikut ketetapan berikut.
 - i. Penyimpanan maklumat terbuka adalah dibenarkan.
 - ii. Penyimpanan sementara maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT adalah dibenarkan melalui penggunaan fungsi keselamatan yang disediakan.
 - iii. Penghantaran, penerimaan dan penyimpanan sementara maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai RAHSIA dan RAHSIA BESAR adalah TIDAK DIBENARKAN.
 - iv. Rakaman maklumat rahsia rasmi ialah TIDAK DIBENARKAN.

1.5 JAMINAN TAHAP PERKHIDMATAN

1.5.1 Jaminan Tahap Perkhidmatan ialah 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 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

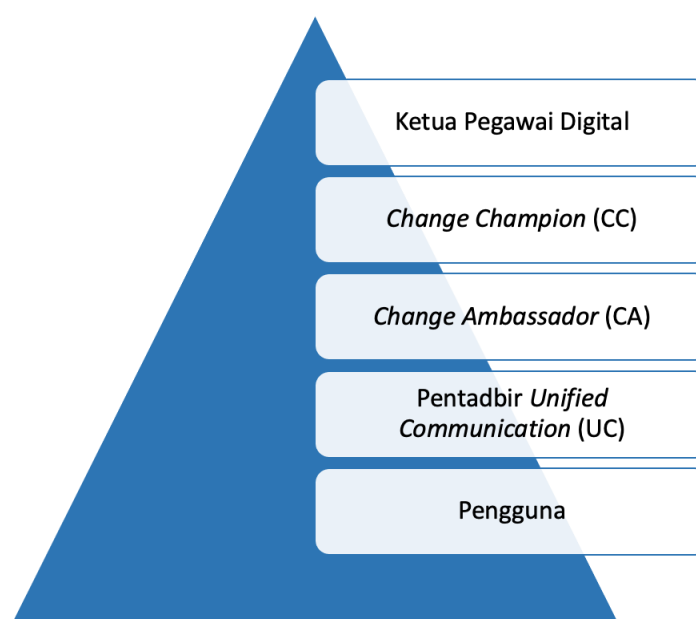
JDN ialah agensi yang bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan MyGovUC kepada Agensi Pelaksana. Antara peranan dan tanggungjawab JDN adalah:

- 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. Menyelaraskan 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.
- 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 2.1**.



Rajah 2.1: 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 2.1**.

Jadual 2.1 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 (<i>customer experience</i>) yang berteraskan konsep Pendekatan Menyeluruh Kerajaan (<i>Whole-of-Government</i>) 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 Enterprise Architecture</i> (EA) Agensi Pelaksana tersedia. iii. Memantapkan struktur tadbir urus pendigitalan Agensi Pelaksana dan menyelaras 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.

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		g. Mengesahkan perubahan dengan memberi sokongan penuh terhadap pelaksanaan MyGovUC. h. Menetapkan hala tuju 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. 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 MyGovUC. c. Memimpin dan memberi sokongan penuh terhadap pelaksanaan perkhidmatan MyGovUC. d. Memahami dan mendorong perubahan perkhidmatan MyGovUC melalui pendekatan top-down 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.

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		h. Melapor status perkhidmatan MyGovUC kepada pengurusan atasan. i. Mengurus pengesahan penerimaan pengguna selepas aktiviti migrasi dilaksanakan. j. Bertindak sebagai pegawai perhubungan antara Agensi Pelaksana dengan penyedia perkhidmatan dalam hal berkaitan dengan pelaksanaan MyGovUC.
3.	<i>Change Ambassador (CA)</i>	a. Menyediakan dan mengumpulkan maklumat serta maklum balas berkaitan Agensi 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, survey, latihan dan program yang dianjurkan secara aktif. h. Mengemaskini maklumat pengguna MyGovUC.

Bil.	Peranan	Tanggungjawab
		i. Mengawal tentangan terhadap perubahan yang dilaksanakan berkaitan solusi baharu perkhidmatan MyGovUC.
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 menyelaras perkhidmatan mail relay. 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. Mengemas kini profil pengguna dan kata laluan. d. Mengaktifkan <i>multi-factor authentication</i> (MFA) dan menggunakan kata laluan yang kukuh. e. Melaksanakan penyelenggaraan peti mel (<i>mailbox</i>), pengarkiban dan salinan pendua e-mel. 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 JDN 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 enam (6) bulan berturut-turut.
- 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:

- a. Pewujudan akaun e-mel melalui senarai akaun pengguna yang sah.
- b. Pendekatan migrasi adalah secara *zero-mailbox*.
- c. 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.
- e. Walau bagaimanapun, dokumen bersaiz besar boleh dihantar melalui perkhidmatan fail bersaiz besar.
- f. 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:

- a) Pemilikan akaun e-mel bukanlah hak mutlak pengguna.
- b) Setiap pemilik akaun bertanggungjawab ke atas penggunaan akaun e-mel masing-masing.

- c) Setiap pengguna hanya layak diberi satu (1) akaun e-mel personel sahaja.
- d) Pemilikan akaun adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan Kementerian/Agensi dan boleh ditarik balik jika penggunaanya melanggar peraturan yang ditetapkan.
- e) 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:

- a) Penghantaran dan penyimpanan maklumat bagi data terbuka dibenarkan melalui perkhidmatan e-mel MyGovUC.
- b) Penghantaran maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT hendaklah menggunakan fungsi keselamatan yang disediakan.
- c) Penghantaran maklumat rahsia rasmi ini dilaksanakan dengan memuat naik dokumen dalam bentuk fail kepilan (*attachment*) yang disulitkan (*encrypted*) untuk menjana pautan dan kata laluan sebelum dihantar kepada penerima yang sah.
- d) 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.
- e) Penggunaan e-mel peribadi untuk urusan berkaitan maklumat rahsia rasmi adalah DILARANG sama sekali.
- f) Penghantaran dan penyimpanan sementara maklumat rahsia rasmi yang diklasifikasikan sebagai RAHSIA dan RAHSIA

BESAR adalah TIDAK DIBENARKAN.

- g) Penghantar hendaklah memastikan lampiran yang dikepilkan bersama e-mel adalah bebas dari virus.
- h) Setiap e-mel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail elektronik Kementerian/Agensi masing-masing.
- i) 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:

- a) Pengguna seharusnya mengelak dari membuka e-mel yang diterima daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui.
- b) 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.
- c) 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:

- a) Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi kata laluan kepada orang lain.
- b) Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah.
- c) Menggunakan e-mel untuk tujuan komersial atau politik.
- d) Menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah.
- e) 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.
- f) 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:

- a) Penghantaran dokumen melalui e-mel yang dimuat naik hanya dibenarkan bagi maklumat terbuka sahaja.
- b) 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.
- vi. Rakaman persidangan yang melibatkan maklumat rahsia rasmi adalah DILARANG.

c. PERKHIDMATAN PERBUALAN DALAM TALIAN

Perkhidmatan Perbualan Dalam Talian hendaklah digunakan mengikut tatacara berikut:

- i. Perkhidmatan ini hanya boleh digunakan dalam kalangan pengguna MyGovUC bagi tujuan rasmi sahaja.
- ii. Perkongsian maklumat rahsia rasmi adalah TIDAK DIBENARKAN.
- iii. Mewujudkan kumpulan perbualan menggunakan nama yang bersesuaian.
- 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 (1) akaun personel MyGovUC.
- b. Pendaftaran akaun pengguna bagi tujuan kegunaan beberapa orang pegawai adalah TIDAK DISARANKAN. Pendaftaran akaun pengguna ini hendaklah mengambil kira ketersediaan fungsi di platform sedia ada perkhidmatan MyGovUC seperti kumpulan e-mel, alias e-mel, *drive* dan lain-lain.
- c. Pendaftaran akaun pengguna hanya bagi tujuan log masuk sistem hendaklah menggunakan akaun personel MyGovUC sedia ada pengguna.
- d. Penyalahgunaan pendaftaran jenis akaun e-mel bagi kepentingan peribadi atau individu tertentu adalah DILARANG.
- e. Fungsi *carry mailbox* tidak dibenarkan bagi pendaftaran pengguna sedia ada yang berpindah keluar dari Kementerian/Agensi. Pengecualian hanya dibenarkan bagi jawatan pengurusan tertinggi Kementerian/Agensi tertakluk kepada justifikasi permohonan dan kelulusan pihak yang berkaitan.
- f. Pendaftaran akaun e-mel alias adalah merujuk kepada alamat e-mel kedua pengguna di Kementerian/Agensi yang dipinjamkan.
- g. Pendaftaran akaun e-mel hendaklah mengikut jenis akaun yang telah ditetapkan.

- h. Maklumat yang didaftarkan hendaklah sah dan tepat.

4.2 PEMANTAUAN AKAUN PENGGUNA

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

- a. Pengesahan dan pemantauan akaun pengguna hendaklah dilakukan mengikut keperluan, secara berkala dan berterusan.
- 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

4.1.3 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.
- f. Lain-lain sebab mengikut keperluan semasa Kementerian/Agensi.

4.1.4 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.