



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

**PROSEDUR OPERASI STANDARD
PENGURUSAN PENYENGGARAAN
OPERASI
(KATEGORI: OPERASI/004)**

ISO/IEC 27001:2013

<p>Disediakan Oleh:</p> <p>.....</p> <p>Nama : Noriha binti Abu Talib Jawatan : Penolong Pengarah Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh :</p>	<p>Disemak Oleh:</p> <p>.....</p> <p>Nama : Abdul Hadi Jehmica Abdullah Jawatan : Ketua Penolong Pengarah Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh :</p>	<p>Diluluskan Oleh:</p> <p>.....</p> <p>Nama : Tuan Haji Mohd Puad bin Zainal Abidin Jawatan : Ketua Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur Dan Keselamatan ICT Tarikh :</p>
---	---	---



PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI

KANDUNGAN

1.0	TUJUAN	1
2.0	TANGGUNGJAWAB	1
3.0	ISTILAH - ISTILAH	1
4.0	PENYENGGARAAN	3
4.1.	Makluman Jadual Penyenggaraan	3
4.1.1.	Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan.....	3
4.1.2.	Penerangan Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan	4
4.2.	Makluman Pembaikan Luar Jangka.....	5
4.2.1.	Carta Alir Makluman Pembaikan Luar Jangka	5
4.2.2.	Penerangan Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan Luar Jangka	6
4.3.	Laporan Penyenggaraan	7
4.3.1.	Carta Alir Laporan Penyenggaraan.....	7
4.3.2.	Penerangan Carta Alir Laporan Penyenggaraan	7
5.0	KELULUSAN	8
6.0	BORANG	8
7.0	KAWALAN REKOD	8
8.0	LAMPIRAN	8

**PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI****1.0 TUJUAN**

Tujuan utama Prosedur Operasi Standard ini adalah untuk memaklumkan mengenai tatacara pengurusan Penyenggaraan Operasi.

2.0 TANGGUNGJAWAB

MAMPU, Pentadbir UC Agensi, Pentadbir MyGSOC, 1MOCC, Meja Bantuan MAMPU, Meja Bantuan 1GovUC, 1GovUC Teknikal dan pihak pembekal bertanggungjawab untuk memastikan prosedur Penyenggaraan Operasi beroperasi dengan baik, cekap dan efisien.

3.0 ISTILAH - ISTILAH

ISTILAH	KETERANGAN
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)	Agensi kerajaan yang bertanggungjawab menyediakan dan mengurus perkhidmatan 1GovUC.
Pelapor	Individu yang membuat aduan berkenaan dengan perkhidmatan 1GovUC.
Pengguna	Warga yang sedang berkhidmat di agensi yang didaftarkan di dalam sistem 1GovUC.
Aduan	Laporan dalam bentuk insiden, permohonan dan perubahan (<i>Change Request</i>).

**PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI**

ISTILAH	KETERANGAN
Pentadbir UC Agensi	Pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan bagi perkhidmatan 1GovUC.
1MOCC	Pusat Panggilan yang menerima dan mengendalikan aduan dan memanjangkan kepada Meja Bantuan 1GovUC (Jika Perlu).
Meja Bantuan MAMPU	Meja bantuan MAMPU yang menerima dan mengendalikan aduan dari Pusat Panggilan 1MOCC dan pelapor di MAMPU.
Meja Bantuan 1GovUC	Meja Bantuan 1GovUC yang menerima dan mengendalikan aduan untuk perkhidmatan 1GovUC.
Pasukan Teknikal 1GovUC	Pihak teknikal yang dipertanggungjawabkan untuk melaksana dan menyenggara perkhidmatan 1GovUC dan menyelesaikan aduan yang berkaitan.
1GovUC Service Operation Manager (SOM)	Pengurus Operasi yang menguruskan operasi untuk perkhidmatan 1GovUC.
Pihak Pembekal (refer to TM)	Pihak yang bertanggungjawab untuk menjalankan dan menyelenggarakan perkhidmatan 1GovUC. (refer to TM)
<i>Problem Coordinator</i>	Anggota Meja Bantuan 1GovUC yang mengenalpasti dan menyenarai pendek insiden dan mencari penyelesaian.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI**

ISTILAH	KETERANGAN
<i>MyGSOC Portal Admin</i>	Pasukan projek yang mengendalikan perkhidmatan portal MyGSOC.

4.0 PENYENGGARAAN**4.1 Makluman Jadual Penyenggaraan****4.1.1. Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan**

Merancang pelan penyenggaraan.

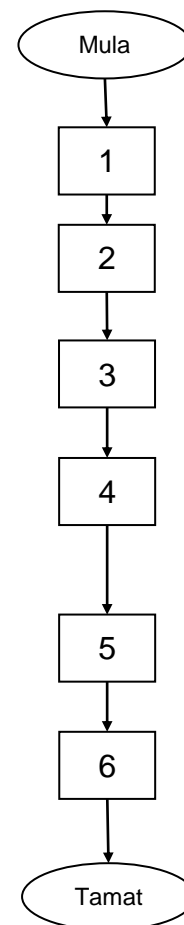
Menerima maklumat lengkap untuk penyenggaraan.

Memaklumkan maklumat melalui e-mel kepada MAMPU.

Menerima e-mel notifikasi dan memaklumkan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.

Menerima e-mel notifikasi dan memaklumkan kepada pengguna.

Menghantar e-mel peringatan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.





PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI

4.1.2. Penerangan Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan

Bil.	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Merancang pelan penyenggaraan	1GovUC Teknikal
2	Menerima maklumat lengkap untuk penyenggaraan sekurang-kurangnya tiga (3) minggu dari tarikh mula aktiviti Penyenggaraan dilaksanakan.	Meja Bantuan 1GovUC
3	Memaklumkan maklumat melalui e-mel kepada MAMPU sekurang-kurangnya dua (2) minggu dari tarikh mula aktiviti Penyenggaraan dilaksanakan.	1GovUC SOM
4	Menerima e-mel notifikasi dan memaklumkan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.	MAMPU
5	Menerima e-mel notifikasi dan memaklumkan kepada pengguna.	Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi
6	Menghantar e-mel peringatan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.	MAMPU



PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI

4.2. Makluman Pembaikan Luar Jangka

4.2.1. Carta Alir Makluman Pembaikan Luar Jangka

Memaklumkan kepada Meja Bantuan 1GovUC jika terdapat insiden luar jangka yang memerlukan pembaikan dengan segera.

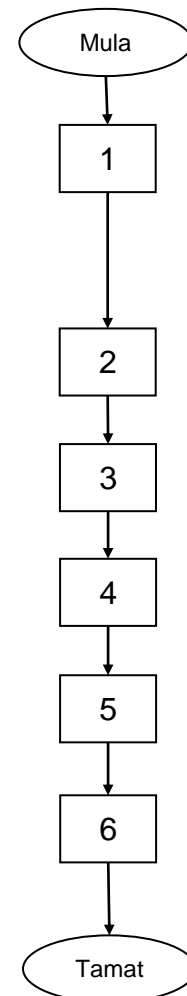
Memohon kebenaran masuk ke dalam PDSA daripada pihak PMO MAMPU.

Memaklumkan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.

Memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada Meja Bantuan 1GovUC.

Memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada PMO MAMPU.

Memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada Pentadbir UC Agensi.



**PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI****4.2.2. Penerangan Carta Alir Makluman Jadual Penyenggaraan Luar Jangka**

Bil.	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Maklumkan kepada Meja Bantuan 1GovUC jika terdapat insiden luar jangka yang memerlukan pembaikan dengan segera.	1GovUC Teknikal
2	Memohon kebenaran masuk ke dalam PDSA daripada pihak PMO MAMPU.	Meja Bantuan 1GovUC
3	Memaklumkan kepada Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi	PMO MAMPU
4	1GovUC Teknikal memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada Meja Bantuan 1GovUC.	1GovUC Teknikal
5	Meja Bantuan 1GovUC memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada PMO MAMPU.	Meja Bantuan 1GovUC
6	PMO MAMPU memaklumkan pembaikan luar jangka telah selesai kepada Pentadbir UC Agensi	PMO MAMPU



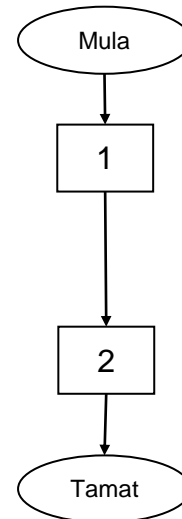
PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI

4.3. Laporan Penyenggaraan

4.3.1. Carta Alir Laporan Penyenggaraan

Laporan disediakan oleh Pihak Teknikal 1GovUC dan akan disemak oleh Pegawai Kontrol Dokumen setelah penyenggaraan selesai.

Pihak Teknikal 1GovUC menyerahkan laporan kepada Pihak MAMPU.



4.3.2. Penerangan Carta Alir Laporan Penyenggaraan

Bil.	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Laporan akan disediakan oleh Pihak Teknikal 1GovUC dan disemak oleh Pegawai Kontrol Dokumen apabila penyenggaraan selesai.	1GovUC Teknikal dan Pegawai Kontrol Dokumen
2	Laporan diserahkan kepada PMO MAMPU	1GovUC Teknikal



PROSEDUR OPERASI STANDARD - PENYENGGARAAN OPERASI

5.0 KELULUSAN

Borang CR perlu diluluskan oleh Pentadbir UC Agensi.

6.0 BORANG

Berikut merupakan borang yang digunakan :

- Borang CR

7.0 KAWALAN REKOD

Kesemua borang perlu difailkan di dalam fail yang telah ditetapkan. Ini adalah untuk memastikan kesediaan dokumen semasa pelaksanaan prosedur ini.

8.0 LAMPIRAN

- MAMPU-ISMS-P3-Operasi/004-1GovUC-001 – Borang CR



BORANG CHANGE / SERVICE REQUEST (CR)

	CHANGE / SERVICE REQUEST FORM	FORM-CS-CSRF-13-001(a)
Section A: Change Request (to be filled by requester / customer)		
Name _____		
Unit/Dept/Company _____		
Contact Number _____		Signature _____
E-mail _____		Date _____
Requester Approval (Manager and above)		
Name _____		
Designation _____		
Company _____		
Contact Number _____		Signature _____
E-mail _____		Date _____
Type of Request:		
Move <input type="checkbox"/>	Testing / POC <input type="checkbox"/>	(Others, please specify) : _____
Add <input type="checkbox"/>	Troubleshooting <input type="checkbox"/>	_____
Change <input type="checkbox"/>	Transfer of Service <input type="checkbox"/>	_____
Delete <input type="checkbox"/>	Others <input type="checkbox"/>	_____
Request for change date & time : _____		
Change Description:		

Impact if not implementing:		

Section B: Change Detail (to be complemented by implementer)		
Name _____		Signature _____
Designation _____		Date _____
Type of Changes	Risk Assessment	Change Urgency
Emergency <input type="checkbox"/>	Low Risk <input type="checkbox"/>	Critical <input type="checkbox"/>
Unscheduled <input type="checkbox"/>	Some Risk <input type="checkbox"/>	High <input type="checkbox"/>
Normal <input type="checkbox"/>	Moderate Risk <input type="checkbox"/>	Average <input type="checkbox"/>
Standard <input type="checkbox"/>	High Risk <input type="checkbox"/>	Low <input type="checkbox"/>
	Extreme Risk <input type="checkbox"/>	
Change Impact		
Enterprise <input type="checkbox"/>		
Site/Department <input type="checkbox"/>		
Multiple Users <input type="checkbox"/>		
User <input type="checkbox"/>		
Duration:		
Start Date _____	Start Time _____	
End Date _____	End time _____	
Change Activities:		

Fallback Plan:		

Section C: Approver (CAB / Unit Manager / VADS Management)		
Name _____		Signature _____
Contact Number _____		Date _____
Change Request Approval Status: Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
If No, please fill in comments:		

Section D: Post Implementation (to be filled up by implementer)		
Actual Implementation:		
Start Date _____	Start Time _____	
End Date _____	End time _____	
Status: Successful <input type="checkbox"/> Unsuccessful <input type="checkbox"/>		
*If Unsuccessful please fill in Post Implementation Review		
		ver 1.0