



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

PROSEDUR OPERASI STANDARD

**PENGURUSAN PERLINDUNGAN
KESELAMATAN E-MEL
(KATEGORI: TEKNIKAL/002)**

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 – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

REKOD PINDAAN DOKUMEN

TARIKH	NO. KELUARAN / PINDAAN	BAB / MUKA SURAT	KETERANGAN PINDAAN
16 Jun 2015	Versi 1.0	-	Dokumen baru



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

KANDUNGAN

1.0	TUJUAN	1
2.0	TANGGUNGJAWAB	1
3.0	ISTILAH-ISTILAH	1
4.0	PROSEDUR CARTA ALIR	3
4.1	Carta Alir Penambahan dan Perubahan Polisi.....	3
4.1.1.	Penerangan Proses Carta Alir Penambahan dan Perubahan Polisi.....	4
4.2	Carta Alir Aduan E-mel Tidak Dapat Dihantar Dan Tidak Dapat Diterima	6
4.2.1.	Penerangan Proses Carta Alir Aduan E-mel Tidak Dapat Dihantar Dan Tidak Dapat Diterima	7
5.0	KELULUSAN	8
6.0	BORANG	8
7.0	KAWALAN REKOD	9
8.0	LAMPIRAN	9

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL****1.0 TUJUAN**

Dokumen ini berperanan sebagai panduan dan menjadi rujukan lengkap di dalam pelaksanaan keselamatan e-mel serta tanggungjawab unit berkaitan dalam menjalani prosedur tersebut.

2.0 TANGGUNGJAWAB

MAMPU, Pentadbir UC Agensi dan TM bertanggungjawab untuk memastikan prosedur yang berkaitan dijalankan apabila melaksanakan prosedur keselamatan e-mel.

3.0 ISTILAH-ISTILAH

ISTILAH	KETERANGAN
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)	Agensi kerajaan yang bertanggungjawab menyediakan dan mengurus perkhidmatan 1GovUC.
Pengguna	Warga yang sedang berkhidmat di agensi yang didaftarkan di dalam sistem 1GovUC.
Pentadbir UC Agensi	Pegawai Agensi yang dipertanggungjawabkan untuk menyelaras dan memberi khidmat sokongan bagi perkhidmatan 1GovUC.
Agensi	Sektor awam di Malaysia.

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL**

ISTILAH	KETERANGAN
Meja Bantuan MAMPU	Meja bantuan MAMPU yang menerima dan mengendalikan log atau aduan dari Pusat Panggilan 1MOCC dan pengguna di MAMPU.
Meja Bantuan 1GovUC	Meja Bantuan 1GovUC yang menerima dan mengendalikan log atau aduan dari Meja Bantuan MAMPU dan Pentadbir UC Agensi.
VAS SOC (TM)	Unit bertanggungjawab mengawal selia keselamatan e-mel.
Telekom Malaysia Berhad (TM)	Pihak pembekal yang dipertanggungjawabkan untuk menjalankan dan menyenggarakan perkhidmatan 1GovUC.
<i>Vendor</i>	Pihak pembekal ketiga yang dipertanggungjawabkan untuk menjalankan dan menyenggarakan perkhidmatan 1GovUC.



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

4.0 PROSEDUR CARTA ALIR

4.1 Carta Alir Penambahan dan Perubahan Polisi

Mengisi borang permohonan *Anti Spam/ Anti Virus Change Request*

Membuat permohonan kepada Meja Bantuan 1GovUC untuk penambahan atau perubahan polisi

Membuka tiket dan memohon kelulusan daripada MAMPU

Menyemak dan meluluskan permohonan

Maklumkan kepada Pentadbir UC Agensi permohonan tidak diluluskan

Menyalurkan permohonan kepada VAS SOC

Melaksanakan perubahan atau penambahan

Sekiranya tidak selesai, VAS SOC akan melaporkan kepada Vendor

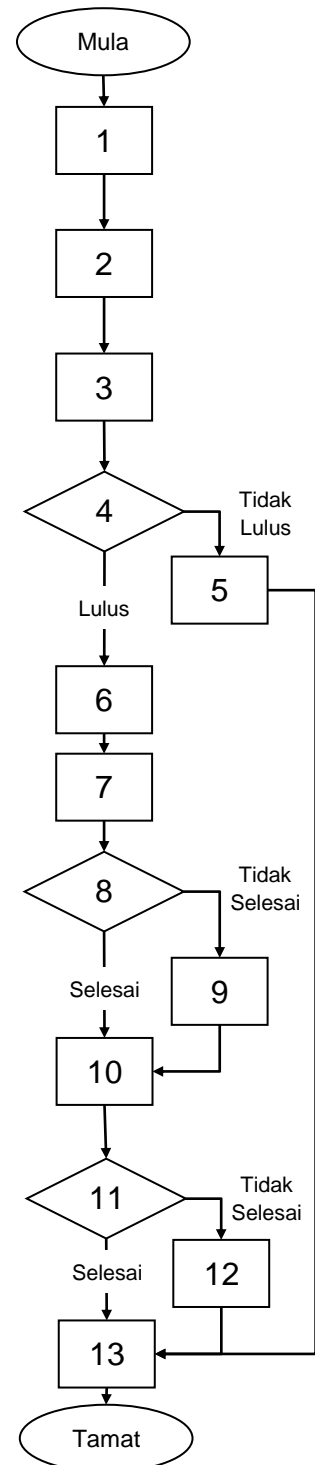
Menyelesaikan masalah dengan bantuan Vendor.

Mengemaskini status tindakan dan memohon pengesahan dari pelapor

Membuat pengujian

Meja Bantuan 1GovUC lapor kepada VAS SOC.

Menutup tiket



**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL****4.1.1. Penerangan Proses Carta Alir Penambahan dan Perubahan Polisi**

Bil	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Mengisi borang permohonan <i>Anti Spam/Anti Virus Change Request Form</i> .	Pentadbir UC Agensi
2	Menghantar permohonan kepada 1GovUC SD untuk penambahan atau perubahan polisi.	Pentadbir UC Agensi
3	Membuka tiket dan memohon kelulusan daripada MAMPU.	1GovUC Service Desk
4	Menyemak dan meluluskan permohonan. Jika tidak lulus, pergi ke langkah 5. Jika lulus, teruskan ke langkah 6.	MAMPU
5	Maklumkan kepada Pentadbir UC Agensi permohonan tidak diluluskan.	1GovUC Service Desk
6	Menyalurkan permohonan kepada VAS SOC.	1GovUC Service Desk
7	Melaksanakan perubahan atau penambahan.	VAS SOC

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL**

Bil	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
8.	Sekiranya tidak selesai, VAS SOC akan melaporkan kepada <i>Vendor</i> . Sekiranya selesai, pergi ke langkah 10.	VAS SOC
9	Menyelesaikan masalah dengan bantuan <i>Vendor</i> .	VAS SOC dan <i>Vendor</i>
10	Mengemaskini status tindakan dan memohon pengesahan Pentadbir UC Agensi.	1GovUC SD
11	Membuat pengujian. Jika tidak selesai, pergi ke langkah 12. Jika selesai, pergi ke langkah 13.	Pentadbir UC Agensi
12	1GovUC SD lapor kepada VAS SOC. Pergi ke langkah 7.	1GovUC SD
13	Menutup tiket.	1GovUC SD



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

4.2 Carta Alir Aduan E-mel Tidak Dapat Dihantar Dan Tidak Dapat Diterima

Melaporkan permasalahan tidak menerima atau menghantar email kepada 1GovUC SD

Menerima laporan dan membuka tiket.

Menjalankan siasatan.

Sekiranya tidak selesai, VAS SOC akan melaporkan kepada *Vendor*.

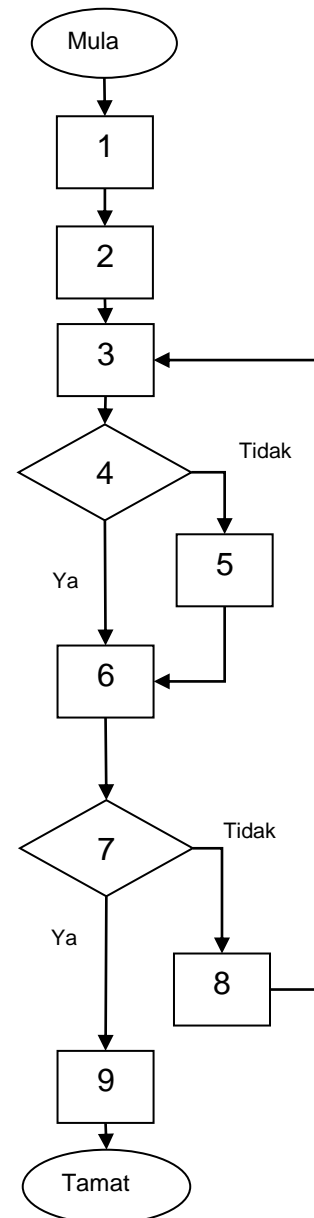
Menyelesaikan masalah dengan bantuan *Vendor*.

Mengemaskini status tindakan dan memohon pengesahan dari Pentadbir UC Agensi

Membuat pengujian. Sekiranya tidak selesai, VAS SOC akan melaporkan kepada *Vendor*

1GovUC SD akan lapor kepada VAS SOC.

Menutup tiket





PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

4.2.1. Penerangan Proses Carta Alir Aduan E-mel Tidak Dapat Dihantar Dan Tidak Dapat Diterima

Bil	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
1	Melaporkan permasalahan dan gangguan penerimaan atau penghantaran e-mel kepada 1GovUC SD.	Pentadbir UC Agensi
2	Menerima laporan dan membuka tiket.	1GovUC SD
3	Menjalankan siasatan yang merangkumi: <ul style="list-style-type: none">• Memastikan domain penghantar dan penerima adalah di dalam domain 1GovUC.• Melakukan pengujian e-mel dari luar ke dalam dan dalam ke luar domain 1GovUC.• Melakukan ujian dari luar menggunakan e-mel <i>external</i> seperti <i>Gmail</i> dan <i>Yahoo</i>, manakala ujian dari dalam 1GovUC menggunakan e-mel <i>test user</i>.• Melihat hasil ujian samada menerima <i>auto-reply</i> atau <i>non-delivery email</i>.• Memaklumkan 1GovUC SD hasil siasatan dan pengujian tersebut.	VAS SOC

**PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL**

Bil	Tugas	Pegawai yang Bertanggungjawab
4	Sekiranya tidak selesai, VAS SOC akan melaporkan kepada <i>Vendor</i> . Sekiranya selesai, pergi ke langkah 6.	VAS SOC
5	Menyelesaikan masalah dengan bantuan <i>Vendor</i> .	VAS SOC dan <i>Vendor</i>
6	Mengemaskini status tindakan dan memohon pengesahan Pentadbir UC Agensi.	1GovUC SD
7	Membuat pengujian. Jika tidak selesai, pergi ke langkah 8. Jika selesai, pergi ke langkah 9.	Pentadbir UC Agensi
8	1GovUC SD akan lapor kepada VAS SOC. Pergi ke langkah 3.	1GovUC SD
9	Menutup tiket.	1GovUC SD

5.0 KELULUSAN

Anti Spam/Anti Virus Change Request Form perlu diisi oleh Pentadbir UC Agensi dan diluluskan oleh MAMPU.

6.0 BORANG

Berikut merupakan borang yang digunakan:

- *Anti Spam/ Anti Virus Change Request Form*



PROSEDUR OPERASI STANDARD – PERLINDUNGAN KESELAMATAN E-MEL

7.0 KAWALAN REKOD

Semua dokumen perlu difailkan di dalam fail yang telah ditetapkan. Ini adalah untuk memastikan kesediaan borang jika terdapat sebarang isu muncul daripada pelaksanaan prosedur ini.

8.0 LAMPIRAN

- MAMPU-ISMS-P3-Teknikal/002-1GovUC-001 – *Anti Spam/Anti Virus Change Request Form*



ANTI SPAM / ANTI VIRUS CHANGE REQUEST FORM



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 [] Testing / POC [] (Others, please specify) :
Add [] Troubleshooting []
Change [] Transfer of Service []
Delete [] Others []

Request for change date & time : _____

Change Description: _____

Impact if not implementing: _____

Section B: Change Detail (to be complemented by implementer)

Name _____ Signature _____
Designation _____ Date _____

Table with 4 columns: Type of Changes, Risk Assessment, Change Urgency, Change Impact. Includes checkboxes for Emergency, Unscheduled, Normal, Standard, Low Risk, Some Risk, Moderate Risk, High Risk, Extreme Risk, Critical, High, Average, Low, Enterprise, Site/Department, Multiple Users, User.

Duration:

Start Date _____ Start Time _____
End Date _____ End time _____

Change Activities: _____

Fallback Plan: _____



MAMPU-ISMS-P3-Teknikal/002-1GovUC-001



ANTI SPAM / ANTI VIRUS CHANGE REQUEST FORM

Section C: Approver (CAB / Unit Manager / VADS Management)

Name _____ Signature _____

Contact Number _____ Date _____

Change Request Approval Status: Yes No

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 Unsuccessful

*If Unsuccessful please fill in Post Implementation Review

ver 1.0