

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

# DASAR DAN GARIS PANDUAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

BENKEL PENYEDIAAN DASAR DAN GARIS PANDUAN UNTUK MAJLIS BANDARAYA  
IPOH

HOTEL VISTANA, KUALA LUMPUR  
12/15/2010

ISI KANDUNGAN

i. DEFINISI /ISTILAHPERKATAAN.....	3
1. PENGURUSAN PROJEK ICT .....	5
2. PEMBEKALAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER .....	7
3. PENGAGIHAN DAN PENGGUNAAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER .....	9
4. BAIKPULIH / SELENGGARAAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER .....	11
5. PEUPUSAN PERALATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT) .....	13
6. LAMAN WEB / PORTAL MBI .....	15
7. ID PENGGUNA DAN KATALALUAN .....	17
8. PEMBANGUNAN SISTEM APLIKASI.....	19
9. PENAMBAHBAIKAN DAN SELENGGARAAN SISTEM APLIKASI.....	23
10. CAPAIAN SUMBER DATA .....	25
11. E-MEL .....	27
12. RANGKAIAN (MBI NET) – INTERNET DAN INTRANET .....	29
13. PENGGUNAAN RANGKAIAN SOSIAL – LAMAN MEDIA SOSIAL – SEMBANG SIBER (CHATTING) ..	31
14. PEMINJAMAN PERKAKASAN DAN PERALATAN MULTIMEDIA / PENGKOMPUTERAN MOBIL.....	32
15. KHIDMAT SOKONGAN .....	33

**i. DEFINISI / ISTILAH PERKATAAN**

Definisi-definisi berikut digunakan dalam Pernyataan Dasar yang berkaitan dengan penggunaan kemudahan ICT MBI :

- i. "MBI" atau "Majlis" bermaksud Majlis Bandaraya Ipoh;
- ii. "Ketua Jabatan" bermaksud Datuk Bandar
- iii. "SUB" bermaksud Setiausaha Bandaraya
- iv. "TSUB" bermaksud Timbalan Setiausaha Bandaraya
- v. "TSUB(P)" bermaksud Timbalan Setiausaha Bandaraya (Pengurusan)
- vi. "Pengarah Jabatan" bermaksud pegawai yang mengetuai sesebuah jabatan di MBI dan juga Ketua-ketua Pejabat
- vii. "KPPKP(TM)" bermaksud Ketua Penolong Pengarah Khidmat Pengurusan (Teknologi Maklumat)
- viii. "ICTSO" bermaksud Pegawai Keselamatan ICT Majlis Bandaraya Ipoh
- ix. "BTM" bermaksud Bahagian Teknologi Maklumat
- x. "staf" bermaksud seseorang yang dilantik oleh MBI untuk sesuatu jawatan sama ada secara tetap, sambilan, sementara atau kontrak dan masih berkhidmat dengan MBI;
- xi. "kemudahan ICT" termasuk, tetapi tidak terhad kepada sistem komputer peribadi, terminal, sistem komputer, alat-alat pinggir komputer, peralatan komunikasi, rangkaian komunikasi, perisian komputer, sistem aplikasi, internet, emel, dokumentasi bantuan, pembekalan, peralatan storan, kemudahan sokongan dan sumber tenaga. Kemudahan terhad kepada kemudahan yang dibeli, disewa, dipajak, dimiliki atau dipinjamkan kepada MBI. Ia termasuk kemudahan yang disediakan oleh MBI secara berpusat dan yang disediakan melalui PTj;
- xii. "perisian" bermaksud aturcara atau program yang digunakan untuk melaksanakan tugas tertentu oleh komputer seperti perisian automasi pejabat, grafik dan sebagainya;
- xiii. "aplikasi" bermaksud aturcara atau program yang dibangunkan untuk melaksanakan tugas tertentu oleh komputer seperti Sistem Pihak Berkuasa Tempatan (SPBT), Sistem Aduan Online dan sebagainya;
- xiv. "perkakasan" bermaksud peralatan dan komponen ICT seperti komputer, notebook, pencetak, pengimbas dan sebagainya;
- xv. "komputer server" bermaksud komputer yang mempunyai keupayaan tinggi yang memberi perkhidmatan berpusat;

- xvi. "peralatan rangkaian" bermaksud peralatan dan komponen yang digunakan dalam sistem rangkaian seperti switch, hub, router dan sebagainya;
- xvii. "pengguna" bermaksud seseorang atau kumpulan orang yang dibenarkan menggunakan kemudahan ICT MBI;
- xviii. "tugas-tugas dalaman" bermaksud tugas-tugas yang menyokong fungsi-fungsi pentadbiran, pengurusan dan operasi MBI;
- xix. "tugas luar" bermaksud tugas-tugas selain dari tugas dalaman;
- xx. "maklumat peribadi" merujuk kepada data atau maklumat tentang seseorang individu, termasuk nama, tarikh lahir dan sebagainya; yang mana data-data ini boleh digunakan untuk mengenali seseorang individu contohnya nombor kad pengenalan, nombor kakitangan dan sebagainya;
- xxi. "pengurus" merujuk kepada seseorang yang dilantik dan diberi kuasa (authority) oleh Majlis untuk mengendali, mengurus, menyelenggara dan menjaga kerahsiaan dan keselamatan maklumat Majlis;
- xxii. "akaun pengguna" merujuk kepada ruang storan yang telah diperuntukkan kepada setiap pengguna yang sah dalam sesuatu sistem atau sumber ICT. Setiap pengguna dikenalpasti melalui penggunaan identiti pengguna;
- xxiii. "maklumat rahsia" atau "sulit" dalam dokumen ini merujuk kepada segala bentuk data samada teks, grafik, audio, animasi dalam pelbagai format samada yang boleh dicerna seperti teks ataupun dalam format binary yang terdapat dalam akaun pengguna. Maklumat ini juga boleh dicapai semasa dalam medium penghantaran seperti data e-mel dalam talian atau dalam simpanan fail sementara;
- xxiv. "aktiviti" atau "kegiatan sulit" atau "rahsia pengguna" merujuk kepada arahan-arahan yang dilaksanakan (run) atau "keystrokes" yang ditaip semasa pengguna berinteraksi dengan sumber IT yang disediakan oleh MBI;
- xxv. "pentadbir rangkaian" bermaksud pegawai yang bertanggungjawab mengurus, mengawal, memantau dan menyelenggara operasi dan keselamatan rangkaian MBI;
- xxvi. "MBINeT" bermaksud infrastruktur rangkaian ICT MBI yang terdiri daripada rangkaian tulang belakang (*backbone*) dan rangkaian kawasan setempat (*LAN*);
- xxvii. "ICT" bermaksud *Information and Communication Technology*; dan
- xxviii. "MAMPU" bermaksud Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia, Jabatan Perdana Menteri.

## 1. PENGURUSAN PROJEK ICT

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Pengurusan Projek yang cekap merupakan salah satu faktor kejayaan pelaksanaan sesuatu projek ICT. Dalam hal ini satu mekanisme diperlukan bagi memastikan keberkesanan pengurusan projek ICT supaya projek yang dilaksanakan dijalankan mengikut jadual dan memberi pulangan yang setimpal dengan perbelanjaan.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk memberi panduan mengenai pelaksanaan dan pengurusan projek ICT di Majlis Bandaraya Ipoh.

### b) Dasar

- 1) Cadangan setiap projek ICT perlu diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu ICT MBI.
- 2) Projek ICT adalah termasuk salah satu atau gabungan:
  - Kajian ICT
  - Perancangan Strategik ICT
  - Pembangunan sistem aplikasi
  - Perolehan perkakasan dan perisian computer
  - Peningkatan sistem ICT
  - Perluasan sistem ICT dan
  - Pematuhan dan pengukuhan ICT
  - Penyediaan infrastruktur ICT
- 3) Pendekatan pelaksanaan projek ICT adalah samada *in-sourcing*, *outsourcing* atau *co-sourcing*
- 4) Struktur tadbir urus pengurusan projek ICT MBI terdiri dari Jawatankuasa Pemandu ICT, Jawatankuasa Teknikal Projek dan/atau Pasukan Projek.
- 5) Ketua Pegawai Maklumat (CIO) MBI adalah *accountable* dalam pengurusan sesebuah projek ICT
- 6) Jawatankuasa Pemandu ICT bertanggungjawab melulus dan mengesahkan pelaksanaan setiap peringkat projek berdasarkan cadangan dan perakuan daripada Jawatankuasa Teknikal Projek dan Pasukan Projek.
- 7) Jawatankuasa Teknikal Projek bertanggungjawab dalam memutuskan perkara-perkara teknikal di dalam projek tersebut.
- 8) Pasukan Projek bertanggungjawab dalam mengurus dan melaksanakan projek mengikut skop yang ditetapkan.
- 9) Pemilik Projek boleh terdiri dari KPPKP(TM) atau Pengarah Jabatan yang merupakan pengguna utama projek tersebut. Contohnya Pemilik Projek SPBT adalah Pengarah Kewangan Bandaraya manakala Pemilik Projek Sistem CAMA adalah Pengarah Penilaian Bandaraya.

### c) Garis Panduan

- Kelulusan Pelaksanaan Projek ICT daripada Jawatankuasa Pemandu ICT
- Persetujuan Jawatankuasa Pemandu ICT ke atas pembentukan Jawatankuasa Teknikal Projek dan Pasukan Projek
- Pengeluaran surat lantikan beserta bidang tugas Jawatankuasa Teknikal Projek dan Pasukan Projek

- Pengurusan dan pelaksanaan projek oleh Pasukan Projek.
- Pelaporan status projek oleh Pasukan Projek kepada Jawatankuasa Teknikal Projek
- Pemantauan pelaksanaan projek oleh Jawatankuasa Teknikal Projek
- Pelaporan Status Kemajuan Projek oleh Jawatankuasa Teknikal Projek kepada Jawatankuasa Pemandu ICT.
- Kelulusan dan pengesahan pelaksanaan setiap peringkat projek oleh Jawatankuasa Pemandu ICT untuk proses bayaran kemajuan
- Kelulusan serahan projek oleh Jawatankuasa Pemandu ICT setelah projek siap.

**d) Rujukan**

- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (Panduan Pelaksanaan Pengurusan Projek ICT Sektor Awam)
- Surat Perlantikan Jawatankuasa Pengurusan Projek ICT Majlis Bandaraya Ipoh (lampiran - Struktur Tadbir Urus Pengurusan Projek ICT MBI dan Bidang Tugas Jawatankuasa Teknikal Projek ICT dan Pasukan Projek ICT)

## 2. PEMBEKALAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Pembekalan perkakasan dan perisian komputer yang betul, terus dan mencukupi adalah penting bagi menjamin urusan pentadbiran dan operasi Majlis berjalan dengan lancar. Ini juga bagi mengelak berlakunya perkakasan yang dibekalkan "under/over utilized". Selain itu, ianya bagi memudahkan proses perolehan dan mengelakkan dari pecah kecil pembelian.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menerangkan peraturan yang digunapakai dalam menentukan pembekalan perkakasan dan perisian komputer kepada semua jabatan Majlis. Ianya juga bagi memaklumkan tempoh keperluan tersebut dapat dibekalkan dari tarikh permohonan dikemukakan sekiranya permohonan diluluskan.

### b) Dasar

- 1) Semua permohonan pembekalan perkakasan dan perisian komputer hendaklah dikemukakan secara bertulis oleh Pengarah Jabatan kepada KPPKP(TM) sebanyak dua (2) kali setahun sahaja iaitu pada bulan Jun dan Disember
- 2) Semua permohonan akan disemak oleh BTM untuk menentukan samada keperluan wajar disediakan dan peruntukan mencukupi atau tidak.
- 3) Permohonan akan dikumpulkan dan dikemukakan kepada Jawatankuasa Pemandu ICT Majlis untuk pertimbangan dan kelulusan.
- 4) Permohonan yang telah diluluskan akan dibekalkan pada bulan Mac atau September.
- 5) Bagi keperluan adhoc atau kecemasan seperti keperluan untuk unit/anggota baru dan gantian kepada perkakasan yang rosak, permohonan hendaklah dikemukakan oleh Pengarah Jabatan secara bertulis kepada BTM dan kelulusan pembekalan adalah mengikut budi bicara KPPKP(TM) atau TSub(P) atau SUB atau Ketua Jabatan tertakluk kepada peruntukan dan amaun perolehan serta kewajaran permohonan.
- 6) Pembekalan untuk penggantian peralatan ICT yang telah mencapai tempoh jangka hayat yang ditetapkan akan dibuat setiap tempoh tersebut. Sebagai contoh, penggantian sesebuah komputer itu akan dibuat setiap 5 tahun manakala bagi pencetak pula adalah setiap 3 tahun. Namun ianya tertakluk kepada keupayaan peralatan tersebut dan peruntukan Majlis.



### c) Garis Panduan

- Pengarah Jabatan mengemukakan permohonan kepada KPPKP(TM) dengan menyatakan perkara-perkara berikut:
  - i. Jenis perkakasan atau/dan perisian yang diperlukan
  - ii. Bilangan unit bagi setiap jenis perkakasan/perisian yang dipohon
  - iii. Samada keperluan baru atau gantian atau naiktaraf bagi setiap unit

- iv. Nama pengguna bagi setiap unit perkakasan/perisian yang dipohon
- v. Tujuan penggunaan.

- Semua permohonan akan dikumpul dan disemak oleh BTM. Permohonan yang diperakukan oleh BTM akan dikemukakan kepada Jawatankuasa Pemandu ICT Majlis pada bulan Januari atau Julai untuk kelulusan.
- Bagi permohonan yang dikemukakan pada bulan Disember dan yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu ICT, pembekalan akan dibuat pada bulan Mac tahun berikutnya.
- Bagi permohonan yang dikemukakan pada bulan Jun dan yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu ICT, pembekalan akan dibuat pada bulan September tahun yang sama.
- KPPKP(TM) akan memaklumkan kepada Pengarah Jabatan secara bertulis tentang status permohonan samada diluluskan atau ditolak.
- Pengarah Jabatan hendaklah menandatangani Borang Perakuan Penerimaan Perkakasan dan/atau Perisian yang dibekalkan.
- Perkakasan yang dibekalkan tidak boleh dipindahkan kepada pengguna lain tanpa kebenaran KPPKP(TM).
- Pengarah Jabatan hendaklah menyerahkan perkakasan yang diganti kepada KPPKP(TM) secara bertulis untuk tindakan pelupusan atau tindakan lain yang bersesuaian.

**d) Rujukan**

- Dasar Pelupusan Peralatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) MBI



### 3. PENGAGIHAN DAN PENGGUNAAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER

#### a) Latar Belakang

##### i. Pengenalan

Pengagihan dan penggunaan perkakasan dan perisian komputer yang betul kepada staf MBI yang berkelayakan dapat mengelakkan pembaziran sumber dan menjimatkan kos serta memudahkan kerja-kerja penyelenggaraan.

##### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menerangkan kelayakan perkakasan dan perisian komputer bagi setiap staf Majlis serta cara penggunaan yang betul.

#### b) Dasar

- Pengagihan perkakasan adalah berdasarkan kategori dan kelayakan staf seperti berikut :

KATEGORI PEGAWAI / ANGGOTA	KELAYAKAN PERKAKASAN
Pengurusan Tertinggi (DB , SUB & TSUB )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dekstop</li> <li>• 1 Laptop</li> <li>• 1 Pencetak Laserjet Warna A4</li> </ul>
Pengarah Jabatan & setaraf dengannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dekstop atau 1 Laptop</li> <li>• 1 Pencetak Laserjet Warna A4</li> </ul>
Kumpulan Pengurusan & Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dekstop atau 1 Laptop</li> <li>• 1 Pencetak Laserjet Mono A4</li> </ul>
Kumpulan Sokongan 1 (B & C Kanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dekstop</li> <li>• 1 Pencetak Laserjet Mono A4 heavyduty (kongsi 4 orang)</li> </ul>
Kumpulan Sokongan 2 (perkeranian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Dekstop</li> <li>• 1 Pencetak Laserjet Mono A4 heavyduty (kongsi 6 orang), atau/dan 1 pencetak DotMatrix A3 (kongsi 6 orang)</li> </ul>

- **Bagi setiap pegawai Kumpulan Pengurusan & Professional ke atas yang layak dan memilih untuk dibekalkan sebuah Laptop, Majlis akan menyediakan elaun pembiayaan komputer kepada mereka setiap 5 tahun dan elaun ini akan digunakan oleh pegawai berkenaan untuk membeli peralatan tersebut. (Tujuan kaedah ini diperkenalkan adalah bagi mengelakkan surcaj dikenakan ke atas pegawai apabila berlaku kecurian atau kehilangan peralatan ini akibat kecuaiannya pegawai).**
- Kelayakan setiap jabatan – 1 laptop untuk kegunaan bersama (pool) yang dipertanggungjawabkan ke atas Pembantu Peribadi kepada Pengarah Jabatan yang berkaitan untuk merekod, mengurus, menyimpan dan mengawal penggunaan serta menjaga keselamatan peralatan tersebut.
- Setiap kaunter jabatan akan dibekalkan satu komputer desktop dan 1 pencetak. Jenis pencetak tertakluk kepada penggunaan.
- Pengagihan perkakasan seperti laptop dan pencetak tidak akan diberikan kepada kumpulan kerja tertentu seperti KIK, ISO, 5S dan seumpamanya. Sebaliknya BTM akan memberi pinjaman peralatan untuk tempoh yang diperlukan sahaja. Peralatan tersebut perlu dipulangkan semula kepada BTM selepas tamat tempoh pinjaman.
- Semua perkakasan dan perisian yang dibekalkan oleh Majlis hanya boleh digunakan

di pejabat dan untuk tugas rasmi sahaja. Perkakasan Majlis yang perlu dibawa keluar untuk tugas rasmi seperti laptop atau pencetak mudah alih adalah dibawah tanggungjawab staf yang berkenaan.

- Staf yang tamat perkhidmatan termasuk tetapi tidak terhad kepada bersara atau meletak jawatan, bercuti sabatikal luar Negara atau melanjutkan pengajian, perlu memaklum dan memulangkan perkakasan mudahalih seperti laptop dan netbook yang dibekalkan oleh Majlis dan di bawah tanggungjawabnya kepada KPPKP(TM) selewat-lewatnya satu (1) minggu sebelum tarikh berkaitan.
- Setiap bilik mesyuarat Majlis akan dibekalkan 1 projektor dan 1 skrin putih.
- Pendrive dibekalkan atas permintaan dan tertakluk keadaan semakan KPPKP(TM) dan stok yang ada.
- Pendrive tersebut hanya untuk kegunaan rasmi sahaja.
- Pengguna perlu memulangkan pendrive yang rosak bagi mendapatkan pendrive yang baru dan tertakluk keadaan semakan KPPKP(TM).
- Semua staf dibekalkan dengan perisian MS Windows 98 ke atas dan MS Office Suite atau Open Office serta Antivirus.
- Perisian khusus seperti Mapinfo (GIS) dan AutoCAD hanya dibekalkan kepada jabatan-jabatan yang berkaitan sahaja.
- Hanya pengguna Sistem SPBT dibekalkan dengan perisian Runtime Oracle.
- Semua pengguna perlu menyimpan format dokumen dalam bentuk *extension* .doc, .ppt dan .xls sahaja.
- Dokumen yang ingin dihantar ke agensi luar perlu ditukar terlebih dahulu ke format .pdf bagi mengelakkan kerja suntingan dilakukan.

**c) Garis Panduan**

- Bekalan yang telah diagihkan kepada pengguna perlu disahkan bukti penerimaannya dan diperakukan oleh Pengarah Jabatan masing-masing.
- BTM perlu mengemaskini rekod aset dan inventori ICT.
- Setiap staf perlu mengikut tatacara penggunaan perkakasan/perisian yang telah dibekalkan seperti berikut:
  - Pengguna tidak dibenarkan meminda, memuatturun, naiktaraf dan menginstalasi perisian dan perkakasan yang telah dibekalkan.
  - Semua fail dan data hendaklah disimpan di dalam folder "My Documents"
  - Membuat salinan (backup) folder "My Documents" bagi setiap kali perubahan dilakukan ke dalam media storan seperti pendrive serta memastikan salinan tersebut berfungsi dengan baik agar langkah pemulihan (restore) dapat dilaksanakan.
  - Pengguna hanya akan diberi capaian sebagai pengguna akhir desktop sahaja.
- Pihak BTM tidak akan bertanggungjawab ke atas kehilangan data disebabkan kegagalan pengguna untuk mematuhi garis panduan seperti yang dinyatakan pada para di atas.
- Sebarang pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya boleh menyebabkan:
  - Kehilangan hak capaian ke atas sumber maklumat atau;
  - Penilaian prestasi kerja yang buruk atau;
  - Dikenakan tindakan tatatertib atau;
  - Digantung kerja atau ditamatkan perkhidmatan atau;
  - Ditamatkan kontrak atau;
  - Dikenakan tindakan undang-undang.

**d) RUJUKAN PEKELILING/ARAHAN**

- Tiada

#### 4. BAIKPULIH / SELENGGARAAN PERKAKASAN DAN PERISIAN KOMPUTER

##### a) Latar Belakang

###### i. Pengenalan

Keadaan perkakasan dan perisian komputer yang sentiasa berfungsi dengan baik dapat memastikan segala urusan pentadbiran dan operasi Majlis berjalan dengan lancar. Tempoh "down time" yang dapat diminimakan akan mengurangkan aduan dan seterusnya mempertingkatkan kepuasan hati pelanggan serta imej Majlis. Oleh itu pengurusan baikpulih / selenggaraan perkakasan dan perisian perlu dilaksanakan dengan berkesan.

###### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menerangkan peraturan yang terlibat dalam baikpulih dan selenggaraan perkakasan dan perisian Majlis.

##### b) Dasar

- i. Baikpulih dan penyelenggaraan hanya diberikan kepada perkakasan dan perisian milik Majlis sahaja dan tidak termasuk perkakasan dan perisian yang diperolehi melalui kerja-kerja projek dan sumber lain.
- ii. Aduan kerosakan ataupun permohonan baikpulih/selenggaraan hendaklah dikemukakan kepada KPPKP(TM) melalui Borang HelpIT yang telah dilengkapkan dan ditandatangani oleh Pengarah Jabatan.
- iii. Aduan kerosakan akan dilayan (respons) dalam tempoh 1 hingga 8 jam dari tarikh dan masa aduan diterima tertakluk kepada keutamaan aduan.
- iv. Tindakan baikpulih/selenggaraan akan dilakukan dalam tempoh 24 jam dari tarikh aduan diterima bagi kerosakan kecil. Bagi aduan yang melibatkan kerosakan besar, tempoh tindakan bergantung kepada kadar kerosakan dan bekalan alat ganti.
- v. Tindakan baikpulih/selenggaraan yang telah dilaksanakan perlu dicatat pada Borang HelpIT dan disahkan oleh pengguna.
- vi. Aduan kerosakan melibatkan perkakasan milik Majlis yang disewa/pajak akan disalurkan oleh BTM kepada pihak vendor yang berkenaan. Pengadu tidak dibenarkan berhubung terus dengan vendor berkenaan atau mana-mana vendor yang lain.
- vii. Pengadu boleh memohon untuk mendapatkan perkakasan untuk gantian sementara tetapi ianya tertakluk kepada stok simpanan perkakasan yang ada pada BTM.

##### c) Garis Panduan

- Pengadu boleh memeriksa sendiri secara umum berkaitan masalah kecil teknikal seperti ralat program, penyambungan rangkaian, perkakasan tidak berfungsi dan sebagainya yang akan dibimbing oleh Juruteknik Komputer atau staf BTM
- Sekiranya masalah teknikal tidak dapat di atasi, pengguna perlu mengemukakan Borang HelpIT yang telah lengkap diisi dan ditandatangani oleh Pengarah Jabatan kepada KPPKP(TM).
- Juruteknik Komputer atau wakil BTM akan melakukan semakan ke atas kerosakan.
- BTM akan menghubungi pihak vendor yang berkenaan sekiranya kerosakan melibatkan perkakasan yang masih dalam tempoh jaminan/sewaan.
- Juruteknik Komputer atau wakil BTM akan melakukan tindakan baikpulih/selenggaraan jika sebaliknya.

- Juruteknik Komputer atau wakil BTM akan mengembalikan perkakasan yang diambil setelah tindakan baikpulih/selenggaraan dijalankan.
- Jabatan (pengadu) mengesahkan tindakan yang telah diambil oleh Juruteknik Komputer dengan menguji (testing) perkakasan/perisian berkenaan dan menandatangani Borang HelpIT

**d) Rujukan**

- Tiada

## 5. PELUPUSAN PERALATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Pelupusan adalah satu proses untuk mengeluarkan aset dari milikan, kawalan, simpanan dan rekod Majlis mengikut kaedah yang ditetapkan. Peralatan ICT adalah merangkumi semua komponen fizikal komputer, peralatan rangkaian dan perkakasan multimedia. Peraturan pelupusan peralatan ICT adalah sangat penting bagi menguruskan peralatan ICT yang tidak boleh atau tidak wajar digunakan lagi atas kriteria tertentu. Ianya juga bagi mengelakkan timbunan peralatan ICT yang telah lapuk dan memerlukan ruang untuk penyimpanan serta melibatkan kos tambahan yang boleh dielakkan.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menerangkan kriteria perkakasan yang boleh dilupuskan dan tatacara pelupusan perkakasan ICT Majlis.

### b) Dasar

Kriteria perkakasan untuk pelupusan:

- Keupayaan dan/atau kecekapan peralatan adalah rendah atau semakin menjadi rendah berbanding dengan beban kerja (keusangan)
- Peralatan tidak dapat memenuhi keperluan semasa disebabkan perubahan teknologi (*obsolete*).
- Kos penyelenggaraan dan/atau kos pengoperasian komputer terlalu tinggi berbanding dengan prestasi peralatan.
- Ke kerapuhan berlaku ralat (*error*) adalah tinggi.
- Syarikat atau ejen pembekal tidak lagi memberi khidmat sokongan ke atas jenis peralatan komputer berkenaan.
- Alat ganti sukar atau tidak boleh diperolehi.
- Kos baikipulih melebihi 50% daripada kos perolehan baru
- Jangka hayat peralatan untuk pelupusan adalah:
  - Komputer Desktop/Riba/Netbook – 5 tahun
  - Pencetak – 3 tahun
  - Server – 7 tahun
  - LCD Skrin – 4 tahun
  - LCD projector – 6 tahun
  - Pengimbas dan alat-alat rangkaian – sehingga rosak atau perubahan teknologi

### c) Garis Panduan

- Semua maklumat didalam desktop dan laptop yang ingin dilupuskan perlu dipadam terlebih dahulu.
- Senarai peralatan ICT untuk pelupusan perlu dikemukakan melalui Pengarah Jabatan kepada KPPKP(TM) untuk tujuan semakan dan pengesahan.
- Peralatan ICT yang telah disahkan untuk dilupus perlu dihantar kepada BTM atau stor pelupusan peralatan ICT dengan pengawasan Juruteknik Komputer.
- Senarai pelupusan dikumpulkan dari semua jabatan untuk semakan Lembaga Pemeriksa Pelupusan Aset ICT.

- Peralatan disusun di stor pelupusan peralatan ICT mengikut senarai pelupusan tersebut.
- Senarai pelupusan dikemukakan kepada Lembaga Pemeriksa Pelupusan Aset ICT (SUK Perak) untuk semakan dan perakuan.
- Perakuan dikemukakan kepada Lembaga Pemeriksa Pelupusan MBI untuk kelulusan Majlis.
- Lembaga Pemeriksa Pelupusan MBI akan melakukan semakan berdasarkan Perakuan Pelupusan daripada Lembaga Pemeriksaan Pelupusan Aset ICT (KEW PA16)
- Tindakan pelupusan berdasarkan syor Lembaga Pemeriksa Pelupusan MBI akan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh kelulusan pelupusan oleh Pengerusi Lembaga Pemeriksa. Jika syor ini tidak dapat dilaksanakan, BTM perlu maklumkan kepada lembaga tersebut dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh tamat.
- Sijil pelupusan dikemukakan kepada Lembaga Pemeriksa Pelupusan MBI.

**d) Rujukan**

- Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 1 Tahun 1991.
- Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5 Tahun 2007
- Peraturan Pelupusan Peralatan ICT MBI (diluluskan Mesyuarat Jawatankuasa Penasihat Tujuan-tujuan Am Bil. 235/05/09 pada 21 Okt. 2009).

## 6. LAMAN WEB / PORTAL MBI

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Portal MBI adalah merupakan gerbang maklumat bagi Majlis Bandaraya Ipoh yang boleh dicapai dari seluruh dunia. Memandangkan ianya melambangkan imej Majlis dan imej Bandaraya Ipoh, maka adalah sangat penting pembangunan dan pengurusan Portal MBI dilaksanakan mengikut garis panduan yang disediakan pihak Kerajaan.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menyelaraskan dan mengawasi pembangunan Portal MBI agar selari dengan dasar dan garis panduan pembangunan Laman Web/Portal yang disediakan oleh pihak Kerajaan. Ianya melibatkan semua pembangunan laman web atau portal jabatan di MBI, samada dibangunkan secara berpusat oleh BTM dengan menggunakan pelayan web utama atau secara berasingan oleh Jabatan.

### b) Dasar

- 1) MBI menyediakan tapak untuk laman web rasmi MBI, jabatan-jabatan, persatuan-persatuan dalaman dan aktiviti rasmi sahaja.
- 2) Setiap jabatan/persatuan dikehendaki memberi maklumat yang terkini untuk dimuatkan ke dalam portal rasmi MBI.
- 3) Maklumat yang hendak dimuatkan perlu dihantar ke pentadbir laman web/portal MBI melalui KPPKP(TM).
- 4) Pengarah-pengarah Jabatan atau Pengerusi Persatuan adalah bertanggungjawab terhadap maklumat yang diberikan. ~~KBTM~~ Pihak BTM tidak bertanggungjawab terhadap isi kandungan yang diberi dan juga sebarang penyalahgunaan hakcipta.
- 5) Pihak BTM akan berhubung dengan wakil tetap jabatan yang telah dilantik untuk Jawatankuasa Kerja Pengurusan Portal MBI untuk mendapatkan maklumat berkenaan portal.
- 6) Setiap wakil jabatan/persatuan yang telah dilantik adalah wajib untuk menyemak semua maklumat yang berkaitan dengannya di portal MBI dan sebarang pembetulan dan penambahan perlulah dimaklumkan segera kepada pentadbir laman web.
- 7) KPPKP(TM) dan pentadbir laman web/portal MBI berhak mengubah dan menolak untuk memuatkan maklumat yang disalurkan ke laman web/portal rasmi sekiranya tidak bersesuaian dan setelah mendapat kelulusan Jawatankuasa Kerja Pengurusan Portal MBI.
- 8) Bahan maklumat yang diberi hendaklah dikemukakan dalam bentuk 'soft copy' dan 'hard copy'.
- 9) Setiap jenis fail sumber maklumat yang mengandungi gambar, video, carta, logo (simbol) atau bahan media berkaitan hendaklah dikumpul didalam satu folder dan setiapnya diberikan nama untuk kemudahan rujukan muatnaik susun atur.
- 10) KPPKP(TM) berhak menolak bahan yang tidak boleh dibaca atau dibuka sekiranya terdapat masalah format fail.
- 11) Hebahan maklumat semasa yang melibatkan program Majlis hendaklah diberikan ~~selewat-lewatnya~~ dalam tempoh 3 hari bekerja (maklumat hebahan biasa) dan 5 hari bekerja (hebahan banner) sebelum tarikh program berlangsung dan KPPKP(TM) berhak menolak bahan tersebut untuk dimuatkan ke portal rasmi MBI sekiranya kekangan masa adalah terhad.
- 12) Bahan dan maklumat yang diberikan hendaklah bersesuaian dengan maklumat tetap jabatan dan berkaitan dengan aktiviti rasmi MBI sahaja.

- 13) Bahan-bahan yang berbentuk politik, keganasan, lucah, hasutan dan yang boleh menimbulkan atau membawa kepada keganasan, keruntuhan akhlak dan kebencian adalah akan ditolak serta merta.
- 14) Bagi maklumat yang berkaitan pautan, alamat pautan yang diberikan hendaklah jelas dan tepat untuk mengelakkan masalah 'broken link'.
- 15) Maklumat rasmi yang sulit/privasi yang perlu dimuat naik perlulah mendapat kebenaran Pengerusi Jawatankuasa Pengurusan Portal MBI terlebih dahulu. Contohnya, jadual penender berjaya.
- 16) Maklumat yang hendak dimuatkan perlu diemel ke pentadbir laman web/portal MBI dan disalin kepada KPPKP(TM).
- 17) Semua jabatan yang berkaitan perlu menghantar maklumat berbentuk *soft copy* bagi semua aktiviti/acara/program Majlis 1 minggu sebelum program berlangsung.
- 18) Maklumat bergambar hendaklah disediakan dalam format jpeg.
- 19) Maklumat untuk banner yang telah disediakan perlu dikemukakan dalam bentuk jpeg dan juga dalam bentuk format asal sumber tersebut seperti photoshop dan illustrator bagi memudahkan pentadbir laman web untuk membuat sebarang suntingan jika perlu.
- 20) Maklumat teks disediakan menggunakan perisian Microsoft Office atau Open Office dan dikarang dengan jelas maksud dan tujuannya.
- 21) Adalah digalakkan untuk memberikan maklumat dalam dwi bahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris bagi memudahkan dan mempercepatkan proses muat naik maklumat.

**c) Garis Panduan**

- Jawatankuasa Kerja Pengurusan Portal MBI akan menentukan bahan atau material setiap jabatan yang perlu dimuatkan ke dalam Portal MBI.
- Wakil tetap jabatan dalam Jawatankuasa Kerja Pengurusan Portal MBI perlu mengumpul, menyediakan dan menghantar maklumat melalui emel (*soft copy*) dan hantar terus (*hard copy*) kepada Pentadbir Portal MBI.
- Pentadbir portal akan mengemaskini maklumat yang dibekalkan oleh wakil tetap jabatan. ~~hadi~~.

**d) Rujukan**

- Pekeliling Am MAMPU Bil 1 Tahun 2006 - Garis Panduan Laman Web/Portal Agensi-agensi Sektor Awam



## 7. ID PENGGUNA DAN KATALALUAN

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Katalaluan adalah cara yang paling utama untuk menentusahkan kebenaran identiti sebelum seseorang itu dibenarkan untuk mencapai sebarang perkhidmatan komputer. Oleh kerana itu, pengguna mestilah sedar akan tanggungjawab mereka dalam memastikan kawalan secukupnya diberikan pada katalaluan yang digunakan. Di sebabkan banyak katalaluan yang perlu digunakan oleh seseorang individu untuk pelbagai sistem, adalah baik jika katalaluan tersebut adalah yang mudah diingati dan mengikut cara-cara keselamatan yang baik.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menunjukkan pengguna yang berdaftar cara terbaik untuk menggunakan dan memilih katalaluan bagi semua aplikasi dan sistem rangkaian yang memerlukannya.

### b) Dasar

- **ID Pengguna & Katalaluan**

Setiap pengguna yang perlu mencapai Sistem Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) MBI mestilah mempunyai ID Pengguna yang unik dan juga kata laluan sulit. ID Pengguna mestilah diberikan mengikut pada tugas, tanggungjawab dan aktiviti yang dijalankan di dalam organisasi.

- **Cara Mencipta Katalaluan**

Pengguna hendaklah menjana katalaluan yang sukar diduga, dan mudah untuk diingat oleh mereka sahaja. Katalaluan mestilah mempunyai sekurang-kurangnya 8 aksara, untuk mana-mana sistem yang terbaru selepas dasar ini dikuatkuasa. Katalaluan mestilah dicipta dengan aksara alphanumeric (abjad – A...Z, a...z dan nombor asas 10 digit – 0...0) Contoh katalaluan yang kukuh adalah **KeG3mIn9an**.

- **Menukar & Menggunakan Semua Katalaluan**

Semua katalaluan 'default' mestilah ditukarkan semasa proses 'login' pertama. Pengguna diwajibkan untuk menukar katalaluan sekerap mungkin, sekurang-kurangnya setiap 90 hari dan jika boleh lebih kerap dari itu. Pengguna dilarang dari menggunakan 4 katalaluan terakhir yang mereka pernah gunakan sebelum ini.

- **Kawalan Katalaluan**

Katalaluan mestilah disimpan secara rahsia dan tidak berkongsi. Ianya tidak boleh diberitahu kepada sesiapa. Katalaluan mestilah tidak ditulis di mana-mana dan diletakkan pada tempat yang boleh dijumpai oleh orang ramai. Katalaluan tidak dibenarkan untuk disimpan secara terbuka di dalam komputer tanpa sebarang kawalan capaian yang bersesuaian. Pengguna mestilah menggunakan katalaluan yang berbeza untuk sistem yang berlainan. Pengguna mestilah menukar katalaluan secepat mungkin jika katalaluan itu disyaki telah diketahui oleh orang lain.

### c) Garis Panduan

- Mengisi borang permohonan ID Pengguna dan menyatakan modul yang ingin digunakan serta tahap capaian (pengguna akhir, penginput data atau penyelia) dalam sistem aplikasi Majlis.
- Setiap borang permohonan mestilah **melalui Pengarah Jabatan**.
- Borang permohonan perlu **dihantar ke BTM** untuk tindakan selanjutnya.
- Sebarang pelanggaran dasar perlulah dilaporkan pada BTM. Insiden perlulah disiasat oleh BTM dengan kerjasama penyelia individu yang disyaki.
- Pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya boleh menyebabkan:
  - Kehilangan hak capaian ke atas sumber maklumat atau;
  - Penilaian prestasi kerja yang buruk atau;
  - Dikenakan tindakan tatatertib atau;
  - Digantung kerja atau ditamatkan perkhidmatan atau;
  - Ditamatkan kontrak atau;
  - Dikenakan tindakan undang-undang.

**d) Rujukan**

- Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements (ISO/IEC 27001:2005)
- Arahan Keselamatan
- Arahan Teknologi Maklumat 2007 – MAMPU
- Malaysian Public Sector Management Of ICT Security Handbook (MyMIS)

## 8. PEMBANGUNAN SISTEM APLIKASI

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Pembangunan sistem baru perlu dirangka mengikut fasa rekabentuk, pengkodan, implementasi dan operasi untuk menjamin sistem yang dibangunkan berkualiti.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menggariskan keperluan dalam membangun dan melaksanakan sistem aplikasi baru di MBI bagi memastikan aktiviti pembinaan sistem dikawal dengan betul dan integriti data dan sistem terpelihara.

### b) Dasar

#### • Jawatankuasa Teknikal Projek

- Jawatankuasa Teknikal Projek yang formal hendaklah diwujudkan untuk memantau proses pembinaan aplikasi bersama-sama terma dan syarat yang jelas.
- Kajian awal mestilah dilakukan untuk memastikanimbangan pembinaan aplikasi baru itu berbaloi dengan manfaat yang akan diperolehi oleh penggunaanya. Kajian itu boleh juga menentukan samada pembangunan sistem boleh dijalankan secara pihak dalaman (*in-house*) atau pihak luaran (*outsource*).
- Pembinaan secara *outsource* mestilah diberi layanan yang sama seperti pembinaan yang dibuat secara dalaman. Kedua-duanya perlu mematuhi keperluan keselamatan rangkaian yang ditetapkan.
- Laporan berkala perlu dikemukakan kepada Jawatankuasa Teknikal Projek untuk mengukur keberkesanan projek tersebut.

#### • Pembinaan Sistem Secara Outsource

- Pembinaan sistem secara *outsource* mestilah diselaras dan dipantau.
- Kawalan berikut mestilah diikuti :-
  - a. Urusan pelesenan, hak ke atas kod dan *intellectual property right*;
  - b. Jadual perlaksanaan;
  - c. Pengesahan kualiti dan ketepatan kerja yang dilakukan;
  - d. Hak untuk mengaudit bagi kualiti dan ketepatan kerja yang dilakukan.
  - e. Keperluan kontrak bagi kualiti dan fungsi keselamatan bagi kod; dan
  - f. Ujian sebelum proses pemasangan untuk memastikan ia bebas dari virus.
- Sistem aplikasi yang dibekalkan oleh pembekal hendaklah datang dengan pakej sokongan oleh pihak pembekal.
- Capaian fizikal dan logikal hanya boleh diberikan kepada pembekal pada masa yang perlu sahaja dan dibenarkan oleh pihak pengurusan. Aktiviti pembekal akan dipantau.

#### • Standard & Prosedur

- Semua standard dan prosedur bagi pembinaan sistem serta dokumentasi untuk manual pengguna mestilah diwujudkan dan diselenggara oleh pihak pembekal dari semasa ke semasa untuk memastikan ia digunakan dengan betul.

- Standard dan Prosedur perlu merangkumi perkara-perkara berikut pada tahap minima:
  - Rekaan sistem;
  - Analisa perisian dan pilihan;
  - Pemrograman;
  - Ujian;
  - Implementasi; dan
  - Pengubahsuaian
- Semua dokumentasi mestilah dikawal untuk menghalang capaian yang dilarang. Capaian ke atas dokumen mestilah dihadkan kepada mereka yang dibenarkan sahaja.
- Jika aplikasi dibangunkan oleh pembekal, item yang berikut mestilah disediakan untuk MBI:
  - Latihan dan manual; dan
  - Dokumentasi yang lengkap dan terkini.
- **Ujian**
  - Ujian yang mencukupi mestilah dilakukan untuk memastikan proses instalasi berlaku seperti yang dirancang.
  - Ujian mestilah dilaksanakan menggunakan pelan ujian yang didokumenkan yang mencakupi semua jenis senario yang mungkin akan berlaku semasa ia digunakan di dalam persekitaran operasi nanti.
  - *User Acceptance Test (UAT)* mestilah dilakukan pada tempat yang sesuai dalam tempoh 14 hari.
  - Pengguna perlu memastikan senario ujian yang diberikan itu adalah mencukupi dan diuji sehabis mungkin.
  - Keputusan ujian mestilah dikaji oleh Jawatankuasa Teknikal Projek.
  - Setelah sistem diuji dengan jayanya, pengesahan dari pihak pemilik aplikasi tersebut diperlukan sebelum ia boleh dimasukkan ke dalam persekitaran operasi.
- **Penggunaan Data Operasi**
  - Jika data operasi digunakan semasa pembinaan dan pengujian aplikasi, ia perlulah mendapat pengesahan dari pemilik data tersebut.
  - Data operasi yang sensitif dilarang dari digunakan untuk menguji sebarang aplikasi.
  - Jika data operasi yang sensitif ingin digunakan, ia perlulah diubah untuk menjaga kerahsiaan maklumat yang ada di dalam data tersebut.
  - Bila proses pembinaan selesai, data operasi itu perlulah dimusnahkan untuk mengurangkan risiko keselamatan.
- **Pengasingan Persekitaran**
  - Persekitaran yang pelbagai (pembinaan, pengujian, operasi) mestilah diasingkan. Ini untuk memastikan keselamatan dikawal sebaik mungkin.

- **Pengawalan Capaian Kepada Kod Sumber**

- Capaian kepada kod sumber program dan yang berkaitan dengannya (rekabentuk, spesifikasi, pelan ujian) mestilah dikawal sebaik mungkin untuk menghalang ia dari jatuh kepada pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Pustaka program sumber (program source libraries) mestilah diasingkan dari sistem yang beroperasi.
- Kakitangan sokongan perlulah dihadkan capaian mereka kepada program source libraries.
- Pembina (developer) mestilah dilarang dari mencapai kod yang ada pada sistem yang beroperasi.
- Proses kemaskini untuk program source libraries dan item yang berkaitan, serta penghantaran sumber program mestilah dilakukan oleh kakitangan yang dibenarkan sahaja.
- Strategi *Rollback backup table* mestilah wujud sebelum sebarang perubahan dilakukan.

**c) Garis Panduan**

- Pemohon perlu menyediakan dan mengemukakan kertas kerja yang mengandungi proses rekabentuk sistem melalui Pengarah Jabatan masing-masing kepada KPPKP(TM) untuk tujuan semakan dan analisa.
- Proses rekabentuk sistem perlu dibentangkan oleh Pengarah Jabatan yang berkenaan kepada Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT untuk diluluskan dan dikategorikan bagi pembangunan secara '*inhouse*' atau '*outsource*'.
- Jabatan yang memohon sistem aplikasi baru adalah pemilik kepada sistem tersebut.
- Mana-mana permohonan sistem aplikasi baru yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu ICT perlu mewujudkan satu (1) Jawatankuasa Teknikal Projek dan satu (1) Pasukan Projek tidak kira sistem tersebut dibangunkan secara '*inhouse*' atau '*outsource*'.
- Berikut adalah bidang tugas yang berkaitan :
  1. **Jawatankuasa Teknikal Projek :-**
    - Terdiri daripada anggota jabatan tersebut dan anggota BTM yang dipengerusikan oleh pemilik projek (Pengarah Jabatan).
    - Jawatankuasa ini bertanggungjawab sepenuhnya kepada pembekal.
    - Memantau dan memastikan pelaksanaan projek memenuhi skop projek dan memenuhi jadual yang telah ditetapkan.
    - Menyemak dan memastikan serahan projek memenuhi keperluan yang ditetapkan.
    - Mengkaji isu-isu dasar yang timbul semasa pelaksanaan projek dan memperakukan cadangan penyelesaian kepada Jawatankuasa Pemandu ICT MBI untuk kelulusan.
    - Mengkaji dan memperakukan cadangan penguatkuasaan terma-terma kontrak kepada Jawatankuasa Pemandu ICT MBI
    - Memberi penyelesaian kepada isu-isu teknikal yang timbul semasa pelaksanaan projek.

- Memperakukan serahan projek daripada Pasukan Projek ICT kepada Jawatankuasa Pemandu ICT untuk kelulusan dan;
- Melaporkan status kemajuan projek kepada Jawatankuasa Pemandu ICT MBI.
- Kawalan berikut perlu diikuti :-
  - Urusan pelesenan, hak ke atas kod dan intellectual property right;
  - Pengesahan kualiti dan ketepatan kerja yang dilakukan;
  - Hak untuk mengaudit bagi kualiti dan ketepatan kerja yang dilakukan;
  - keperluan kontrak bagi kualiti dan fungsi keselamatan bagi kod; dan
  - Ujian sebelum proses pemasangan untuk memastikan ia bebas dari virus.

**2. Pasukan Projek :-**

- Merancang serta menyediakan arahnya dan strategi projek.
- Mengenalpasti aktiviti projek dan jadual pelaksanaan secara terperinci.
- Melaksanakan projek mengikut skop dan jadual yang telah ditetapkan.
- Mencadangkan penguatkuasaan terma-terma kontrak (sekiranya berkaitan) kepada Jawatankuasa Teknikal Projek ICT.
- Mengenalpasti isu dan masalah pelaksanaan projek dan cadangan penyelesaian.
- Memantau kemajuan pelaksanaan projek berdasarkan kontrak serta jadual-jadual yang telah dipersetujui.
- Menyemak dan memastikan serahan projek melalui proses jaminan kualiti serta menepati piawaian yang ditetapkan.
- Melaporkan status projek kepada Jawatankuasa Teknikal Projek ICT.
- Sebarang pelanggaran dasar perlulah dilaporkan pada BTM untuk disiasat dengan kerjasama pihak-pihak yang terlibat.
- Pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya boleh menyebabkan implikasi berikut ke atas pihak yang didapati bersalah:
  - Kehilangan hak capaian ke atas sumber maklumat atau;
  - Penilaian prestasi kerja yang buruk atau;
  - Dikenakan tindakan tatatertib atau;
  - Digantung kerja atau ditamatkan perkhidmatan atau;
  - Ditamatkan kontrak atau ;
  - Dikenakan tindakan undang-undang

**d) Rujukan**

- Information technology – Security techniques – Information Security Management Systems – Requirements (ISO/IEC 27001:2005)
- Arahan Teknologi Maklumat 2007 – MAMPU
- Malaysian Public Sector Management Of ICT Security Handbook (MyMIS)
- Garis Panduan IT Outsourcing Agensi-Ageni Sektor Awam
- Dasar Capaian Sumber Data MBI

## 9. PENAMBAHBAIKAN DAN SELENGGARAAN SISTEM APLIKASI

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Penambahbaikan adalah lebih efektif jika dirancang dan diselenggarakan pada keseluruhan kitar hayat sesuatu sistem aplikasi. Banyak risiko keselamatan muncul sepanjang jangka hayat sesuatu sistem. Insiden terjadi bila berlakunya eksploitasi pada rekabentuk dan kod untuk sesebuah sistem.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini adalah untuk menggariskan keperluan di dalam menambahbaik dan menyelenggara sistem aplikasi di MBI bagi memastikan aktiviti tersebut dikawal dengan betul serta integriti data dan sistem terpelihara.

### b) Dasar

- Dasar ini akan terpakai secara automatik sekiranya terdapat sebarang pindaan selepas tempoh UAT (*User Acceptance Test*) seperti yang termaktub dalam Dasar Pembinaan Sistem Aplikasi.
- Sebarang permohonan pindaan dan penambaaikan perlu dikemukakan dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum satu-satu pindaan itu hendak digunapakai.
- Bagi setiap satu (1) pindaan yang melibatkan struktur pangkalan data, pindaan tersebut perlu mengambil masa 7 hari bekerja atau bergantung kepada kategori pindaan untuk disiapkan.
- Manakala bagi pindaan yang tidak melibatkan struktur pangkalan data, pindaan tersebut perlu mengambil masa 4 hari bekerja atau bergantung kepada kategori pindaan disiapkan.
- **Pengubahan (Conversion) & Penyelenggaraan Kod Sumber**  
Kawalan yang mencukupi perlu ada semasa pengubahan dari kod sumber ke kod objek. Ini untuk memastikan hasil yang tepat dan menyeluruh, dan dalam masa yang sama untuk mengawal risiko dari pengubahsuaian tidak dibenarkan. Hanya kakitangan yang dibenarkan sahaja boleh melakukan pengubahan ini.

### c) Garis Panduan

- Anggota Majlis perlu mengisi borang permohonan penambahbaikan sistem aplikasi dan mendapat kelulusan Pengarah Jabatan.
- Menghantar borang ke BTM(Pasukan Projek ICT) untuk diproses dan seterusnya dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Projek.
- Jawatankuasa Teknikal Projek ICT akan menentukan sesuatu perubahan itu perlu atau tidak.
- Sekiranya permohonan perubahan diluluskan oleh Jawatankuasa Teknikal Projek ICT, Pasukan Projek akan mengambil tindakan yang berkaitan.
- Sebarang pengubahsuaian yang tidak dibenarkan atau didapati telah dilakukan oleh kakitangan yang tidak dibenarkan perlulah dilaporkan kepada BTM untuk disiasat. Pelanggaran dasar ini secara sengaja atau sebaliknya boleh menyebabkan individu yang berkenaan dikenakan tindakan seperti berikut:
  - Kehilangan hak capaian ke atas sumber maklumat atau;

- Penilaian prestasi kerja yang buruk atau;
- Dikenakan tindakan tatatertib atau;
- Digantung kerja atau ditamatkan perkhidmatan atau;
- Ditamatkan kontrak atau;
- Dikenakan tindakan undang-undang

**d) Rujukan**

- Dasar Capaian Sumber Data
- Dasar Rangkaian (MBInet)
- Dasar Pembangunan Sistem Aplikasi



**10. CAPAIAN SUMBER DATA****a) Latar Belakang****i. Pengenalan**

Maklumat mestilah dikendalikan secara betul untuk memastikan kerahsiaan, integriti dan kesediaannya. Klasifikasi dan pengendalian maklumat hendaklah dilaksanakan untuk mengawal maklumat yang disimpan. Maklumat yang terhad mestilah disimpan berasingan dari yang lain. Asas yang sediakan di dalam dasar ini perlulah digunakan untuk memastikan kawalan keselamatan yang sesuai bagi setiap maklumat yang ada.

**ii. Tujuan**

Tujuan Dasar ini adalah untuk mengendalikan maklumat dengan cara yang betul dan selamat.

**b) Dasar**

- Capaian kepada kod sumber program dan yang berkaitan dengannya mestilah dikawal sebaik mungkin untuk menghalang ia dari jatuh kepada pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Pemilik aplikasi bertanggungjawab untuk memastikan hanya pegawai di BTM sahaja yang diberi capaian kepada pangkalan data mana-mana aplikasi yang ada.
- Pemohonan untuk membawa data offline/remote hendaklah dikemukakan secara bertulis kepada KPPKP(TM) melalui Pengarah Jabatan.
- Setiap data offline/remote yang dibawa keluar oleh pegawai Majlis adalah dibawah tanggungjawab pegawai yang memohon perkhidmatan tersebut.
- Sistem aplikasi offline/remote hanya boleh dibawa keluar oleh pegawai BTM dan pegawai di Jabatan Kewangan sahaja.
- Data-data dari pangkalan data hanya boleh diinstalasi pada desktop dan laptop milik MBI sahaja.
- Menurut Arahan Keselamatan, semua maklumat yang berkaitan dengan organisasi adalah SULIT.

**c) Garis Panduan**

- Ketua Jabatan perlu mengemukakan memo bertulis beserta garis panduan dan struktur fail yang diperlukan bagi sebarang capaian atau penghantaran data ke agensi luar.
- Permohonan perlu dikemukakan sepuluh (10) hari bekerja sebelum data perlu dihantar.
- Pemilik aplikasi adalah bertanggungjawab ke atas data yang dihantar ke agensi luar tersebut dan perlu memastikan data tersebut tidak dieksploitasi bagi tujuan dan maksud selain daripada yang dipersetujui.
- Pemilik perlu memaklumkan kepada agensi luar bahawa tempoh selama dua (2) hari bekerja akan diberikan kepada mereka bagi maklumbalas ke atas data yang telah dihantar.
- Sebarang pelanggaran dasar perlulah dilaporkan kepada BTM untuk disiasat dengan kerjasama penyelia individu yang disyaki dan pihak yang berkenaan.
- Pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya boleh menyebabkan individu yang didapati bersalah dikenakan tindakan seperti berikut:

- Kehilangan hak capaian ke atas sumber maklumat atau;
- Penilaian prestasi kerja yang buruk atau;
- Dikenakan tindakan tatatertib atau ;
- Digantung kerja atau ditamatkan perkhidmatan atau;
- Ditamatkan kontrak atau;
- Dikenakan tindakan undang-undang.

**d) Rujukan**

- Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements (ISO/IEC 27001:2005)
- Arahan Keselamatan
- Arahan Teknologi Maklumat 2007 – MAMPU
- Electronic Records Management and Archives Management Policy : Electronic Records and the National Archives Act 2003
- Malaysian Public Sector Management Of ICT Security Handbook (MyMIS)
- National Archives Act 2003
- Dasar Rangkaian (MBInet)

## 11. E-MEL

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Selaras dengan perkembangan teknologi semasa, e-mel Majlis telah mulai digunakan pada tahun 2000 dan seterusnya mewujudkan pelaksanaan *paperless*.

#### ii. Tujuan

Penggunaan e-mel di Majlis hendaklah dipantau secara berterusan oleh BTM untuk memenuhi keperluan etika penggunaan e-mel dan Internet yang terkandung dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 bertajuk "*Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan*" dan mana-mana undang-undang bertulis yang berkuat kuasa.

### b) Dasar

- Pegawai Kumpulan Pengurusan dan Professional dan ke atas serta semua Ahli Majlis MBI akan dibekalkan terus akaun e-mel dengan kapasiti 100 Megabait (Mb).
- Saiz e-mel bagi Ketua Jabatan, SUB, TSUB dan Pengarah Jabatan akan dipertingkatkan kepada 500 Megabait tertakluk kepada kelulusan pengurusan Majlis menyediakan peruntukan untuk menyediakan storan pelayan (server) e-mel yang lebih besar,
- Akaun e-mel untuk pegawai Kumpulan Sokongan 1 dan ke bawah hanya dibekalkan melalui permohonan sahaja dengan kapasiti 20 Megabait (Mb).
- Akaun atau alamat mel elektronik (e-mel) yang diperuntukkan oleh jabatan sahaja boleh digunakan. Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama adalah dilarang;
- Setiap e-mel yang disediakan hendaklah mematuhi format yang telah ditetapkan oleh MBI;
- Pengguna perlu memastikan subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan;
- Penghantaran e-mel rasmi hendaklah menggunakan e-mel rasmi dan pastikan alamat e-mel penerima adalah betul;
- E-mel rasmi tidak boleh digunakan untuk tujuan peribadi;
- Pengguna perlu menggunakan bahasa formal di dalam e-mel rasmi. Bahasa dan ayat perlu jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- Pengguna dinasihatkan menggunakan fail kekilan sekiranya perlu semasa penghantaran. Saiz fail kekilan adalah tidak melebihi 10 Megabait bagi semua Pengarah Jabatan dan ke atas serta 3 Megabait bagi lain-lain. Kaedah pemampatan (zip) untuk mengurangkan saiz adalah disarankan;
- Pengguna adalah dilarang dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui;
- Pengguna hendaklah mengenal pasti dan mengesahkan identiti pengguna yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan transaksi maklumat melalui e-mel;
- Pengguna hendaklah memastikan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat;
- Pengguna perlu membalas e-mel rasmi yang diterima dengan kadar segera iaitu selewat-lewatnya 1 hari dari tarikh e-mel berkenaan diterima.
- Penggunaan e-mel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman MBI atau dengan pelanggan luar hendaklah diutamakan;
- **Sebarang mesej yang dihantar melalui e-mel tidak perlu lagi disusuli menerusi media lain seperti faks dan surat;**
- Pengguna hendaklah memastikan alamat e-mel persendirian (seperti yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my dan sebagainya) tidak boleh digunakan untuk tujuan

- rasmi;
- Pengguna hendaklah bertanggungjawab ke atas pengemaskinian dan penggunaan mailbox masing-masing. Pengguna hendaklah melakukan kerja-kerja housekeeping seperti menghapus e-mel dalam folder SEND, THRASH, JUNK.
  - Di dalam kes sistem tergendala (rosak), pihak pentadbir e-mel hanya bertanggungjawab untuk memulihkan kembali (restore) maklumat akaun pengguna dan bukannya kandungan/kotak/e-mel (mailbox) pengguna.
  - Dari semasa ke semasa atas sebab-sebab keperluan audit, keselamatan dan pengguna, pentadbir emel dengan kelulusan Majlis berhak memeriksa dan melihat isi kandungan emel dan ruang storan pengguna-pengguna.
  - Memasang e-mel *client* pada setiap komputer pengguna untuk mengatasi masalah saiz e-mel.
  - MBI boleh menamatkan kemudahan akaun emel yang telah diberikan kepada staf atau Ahli Majlis MBI atas sebab-sebab berikut:
    - Staf telah tamat atau ditamatkan perkhidmatan dengan MBI secara rasmi;
    - Ahli Majlis berkenaan telahpun tamat tempoh perkhidmatannya;
    - Permintaan dari staf untuk menamatkan perkhidmatan tersebut; dan
    - Staf atau Ahli Majlis MBI yang tidak bersetuju atau melanggar dasar-dasar yang telah ditetapkan.

### c) Garis Panduan

- Kemasukan staf baru dan perlantikan Ahli Majlis MBI perlu dimaklumkan ke BTM untuk mewujudkan akaun e-mel.
- Format alamat e-mel adalah berdasarkan nama staf atau Ahli Majlis.
- Alamat ditetapkan oleh Pentadbir E-mel.
- BTM akan menyerahkan akaun e-mel yang telah diwujudkan pada pengguna.
- Pengguna perlu menukarkan kata laluan e-mel masing-masing pada kali pertama emel digunakan. Saiz kata laluan sekurang-kurangnya 6 aksara dan kata laluan mestilah terdiri dari gabungan nombor dan abjad.
- Pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya akan menyebabkan:
  - Akaun e-mel digantung penggunaanya;
  - Dikenakan tindakan tatatertib.

### d) Rujukan

- Dasar Keselamatan ICT MAMPU Versi 5.3 (Standard MS ISO/IEC 27001:2006)
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 bertajuk "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan.
- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-mel)

## 12. RANGKAIAN (MBI NET) – INTERNET DAN INTRANET

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Penggunaan rangkaian Majlis telah pun bermula tahun 80-an dan kini telah dikembangkan ke pejabat luar dan seterusnya kepada orang ramai untuk mencapai maklumat yang dibenarkan.

#### ii. Tujuan

Melindungi maklumat dalam rangkaian dan infrastruktur sokongan serta memastikan pengurusan operasi berfungsi dengan betul dan selamat daripada sebarang ancaman dan gangguan.

### b) Dasar

- Tanggungjawab atau kerja-kerja operasi rangkaian dan operasi komputer hendaklah diasingkan untuk mengurangkan capaian dan pengubahsuaian yang tidak dibenarkan;
- Peralatan rangkaian hendaklah diletakkan di lokasi yang mempunyai ciri-ciri fizikal yang kukuh dan bebas dari risiko seperti banjir, gegaran dan habuk;
- Capaian kepada peralatan rangkaian hendaklah dikawal dan terhad kepada pengguna yang dibenarkan sahaja;
- Semua peralatan mestilah melalui proses *Factory Acceptance Check (FAC)* semasa pemasangan dan konfigurasi;
- *Firewall* hendaklah dipasang di antara rangkaian dalaman dan sistem yang melibatkan maklumat rahsia rasmi kerajaan serta dikonfigurasi oleh pentadbir sistem;
- Semua trafik keluar dan masuk hendaklah melalui *firewall* di bawah kawalan MBI;
- Semua perisian *sniffer* atau *network analyser* atau perisian seumpama dengannya adalah dilarang dipasang pada komputer pengguna kecuali mendapat kebenaran ICTSO);
- Memasang perisian *Intrusion Detection Sistem (IDS)* bagi mengesan sebarang cubaan mencero boh dan aktiviti-aktiviti lain yang boleh mengancam sistem dan maklumat MBI;
- Memasang *Web Content Filter* pada Internet Gateway untuk menyekat aktiviti yang dilarang seperti yang termaktub di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 bertajuk "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan";
- Sebarang penyambungan rangkaian yang bukan di bawah kawalan MBI hendaklah mendapat kebenaran ICTSO;
- Semua pengguna hanya dibenarkan menggunakan rangkaian MBI sahaja. Penggunaan modem hendaklah mendapat kebenaran ICTSO;
- MBI berhak untuk menamatkan perkhidmatan rangkaian VPN (MBINet) sesuatu jabatan atau agensi yang melalui *firewall* MBI sekiranya difikirkan tidak diperlukan lagi; dan
- Memastikan keperluan perlindungan ICT adalah bersesuaian dan mencukupi bagi menyokong perkhidmatan yang lebih optimum.
- Capaian internet minima diberikan kepada semua komputer untuk tujuan *windows update* bagi mengatasi masalah serangan penggadam dan juga virus yang mampu mengancam keselamatan maklumat Majlis.
- Capaian internet terkawal dibekalkan terus kepada Ketua Jabatan, SUB, TSUB, Ahli Majlis, semua pegawai Kumpulan Pengurusan dan Professional dan server.

- Capaian internet terkawal kepada lain-lain anggota Majlis adalah berdasarkan permohonan dan juga skop penggunaan.
- Memasang perisian *Intrusion Prevention System (IPS)* bagi mengesan sebarang cubaan mencerooh dan aktiviti-aktiviti lain yang boleh mengancam sistem dan maklumat Majlis;
- Sebarang penyambungan rangkaian yang bukan di bawah kawalan BTM adalah tidak dibenarkan;
- Semua pengguna hanya dibenarkan menggunakan rangkaian Majlis sahaja dan penggunaan modem adalah dilarang sama sekali ketika bersambung dengan MBINet;
- Kemudahan bagi *wireless LAN* perlu dipastikan kawalan keselamatan dan setiap pengguna perlu didaftarkan di BTM.
- Konfigurasi alamat IP tidak dibenarkan diubah daripada alamat IP yang asal;
- Tidak dibenarkan sebarang aktiviti instalasi dan penggunaan perisian yang membebaskan jalurlebar (*bandwidth*) rangkaian;
- Dari semasa ke semasa atas sebab-sebab keperluan audit, keselamatan dan pengguna, ICTSO dengan kelulusan Majlis berhak memeriksa aktiviti penggunaan MBINet.

**c) Garis Panduan**

- Kemasukan staf dan Ahli Majlis baru perlu dimaklumkan ke BTM untuk pendaftaran dan membekalkan IP jika difikirkan perlu.
- Alamat IP ditetapkan oleh BTM.
- BTM bertanggungjawab memasang IP pada komputer pengguna.
- Pelanggaran dasar secara sengaja atau sebaliknya akan menyebabkan:
  - a) IP akan disekat dari MBINet dan juga lain-lain sistem Majlis;
  - b) Dikenakan tindakan tatatertib.

**d) Rujukan**

- Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000 bertajuk "Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan".
- Dasar Keselamatan ICT MAMPU Versi 5.3 (Standard MS ISO/IEC 27001:2006)

### 13. PENGGUNAAN RANGKAIAN SOSIAL – LAMAN MEDIA SOSIAL – SEMBANG SIBER (CHATTING)

#### a) Latar Belakang

##### i. Pengenalan

Penggunaan media jaringan sosial seperti Facebook, Twitter dan sebagainya telah digunakan secara meluas di sektor awam samada dalam atau luar Negara. Media jaringan social merupakan satu saluran komunikasi berkesan yang telah diguna pakai oleh pelbagai pihak untuk berkomunikasi dan berkongsi pelbagai maklumat yang berkaitan

##### ii. Tujuan

Tujuan dasar adalah untuk menerangkan tentang peraturan dalam penggunaan rangkaian social yang perlu dipatuhi bagi melahirkan pengguna internet yang beretika.

#### b) Dasar

- Menghalang penggunaan *chatting* pada semua rangkaian sosial.
- Melayari laman sosial yang dibenarkan pada waktu pejabat adalah dibenarkan sekiranya tidak mengganggu waktu kerja individu. Penggunaan laman sosial adalah dipantau dan dikawal selia oleh BTM secara berterusan.
- Pihak BTM berhak menyekat penggunaanya sekiranya didapati laman sosial dibuka secara berterusan dan kerap sehingga menimbulkan masalah kepada rangkaian MBI dan mendatangkan masalah kepada produktiviti kerja.
- Ketua Jabatan berhak mengeluarkan larangan serta merta untuk menyekat penggunaan laman sosial pada bila-bila masa sekiranya terdapat gangguan.
- Laman-laman yang boleh dilayari, dilanggan dan diguna adalah berbentuk maklumat dan pengetahuan. Laman yang berbentuk keganasan, lucah, hasutan dan yang boleh menimbul atau membawa kepada keganasan, keruntuhan akhlak dan kebencian adalah tidak dibenarkan sama sekali, KECUALI mendapat keizinan daripada KPPKP(TM).
- Rangkaian sosial yang dibenarkan adalah seperti Blog, Facebook, Twitter dan Wikis. Namun begitu segala isi kandungan adalah tanggungjawab pemilik laman sosial itu sendiri. Capaian laman media yang berbentuk hiburan, hobi atau 'leisure' tidak dibenarkan di waktu pejabat, termasuk kepada laman game online, radio online dan video streaming yang membebaskan operasi rangkaian.
- Laman sosial individu hanya boleh *link* dengan laman sosial MBI sahaja. Tidak ada ruang untuk iklan di laman web/portal rasmi MBI kecuali laman sosial yang diwujudkan khas untuk MBI sahaja.
- Permohonan untuk mencapai laman yang TERLARANG hendaklah dengan menulis surat kepada Ketua Jabatan dan menyatakan tujuan capaian dan alamat laman tersebut.
- Pentadbir rangkaian dengan arahan atau kebenaran KPPKP(TM) atau ICTSO berhak menapis, menghalang dan menegah penggunaan mana-mana laman sosial yang dianggap tidak sesuai.
- Pengguna dilarang mengganggu/ mencerooboh dan berforum dengan memberi komen yang boleh menjatuhkan MBI dan negara dalam laman sosial masing-masing. Sekiranya berlaku dan disiasat, tindakan tatatertib boleh diambil.

#### c) Garis Panduan

- BTM akan memantau dan kemaskini kawalan ke atas semua rangkaian sosial

#### d) Rujukan

- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU – Penggunaan Media Jaringan Sosial di Sektor Awam

## 14. PEMINJAMAN PERALATAN ICT DAN PERALATAN MULTIMEDIA

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Bagi tujuan gunasama dan mengelakkan pembaziran sumber, pihak Majlis telah memperuntukkan beberapa peralatan ICT dan multimedia di BTM untuk dikongsi oleh semua jabatan MBI. Peralatan tersebut termasuk projector, skrin, komputer riba, netbook dan 3G Broadband yang seringkali digunapakai untuk program-program Majlis. Terdapat juga peralatan ini yang dipinjam oleh pihak luar dengan kebenaran Majlis.

#### ii. Tujuan

Dasar yang disediakan adalah untuk menjamin keselamatan peralatan yang dipinjam kerana peralatan tersebut adalah terdedah kepada pelbagai risiko terutamanya yang digunakan di luar pejabat.

### b) Dasar

- Peralatan beserta maklumat atau perisian yang dibawa ke luar pejabat mestilah mendapat kelulusan pegawai atasan dan tertakluk kepada tujuan yang dibenarkan.
- Aktiviti peminjaman dan pemulangan peralatan mestilah direkodkan dan mengikut prosedur yang ditetapkan oleh Pengarah Kewangan Bandaraya atau BTM.
- Peminjam bertanggungjawab sepenuhnya terhadap keselamatan peralatan yang dipinjam
- Peminjam perlu melapor dengan segera secara bertulis sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan peralatan yang dipinjam kepada KPPKP(TM) untuk diambil tindakan selanjutnya.
- Peminjam perlu memulangkan peralatan yang dipinjam dalam keadaan baik, berfungsi dan dalam set lengkap pada tarikh dan masa pemulangan yang ditetapkan.
- Peminjam perlu mengganti atau membayar kos peralatan/selenggaraan sekiranya berlaku kerosakan ke atas peralatan yang dipinjam.
- BTM perlu melapurkan kehilangan/kecurian setiap peralatan yang dipinjam kepada Jawatankuasa Kehilangan Aset Majlis dengan segera.
- Tempoh pinjaman peralatan adalah tertakluk kepada kelulusan KPPKP(TM)

### c) Garis Panduan

- Semua peminjam perlu terlebih dahulu menyemak dengan BTM samada peralatan *available* atau tidak.
- Permohonan dalaman hendaklah dikemukakan melalui Pengarah Jabatan kepada KPPKP(TM) selewat-lewatnya 3 hari bekerja sebelum tarikh peralatan diperlukan.
- Permohonan dari jabatan luar hendaklah dikemukakan kepada Ketua Jabatan selewat-lewatnya 5 hari bekerja sebelum tarikh peralatan diperlukan. Peralatan hanya akan dipinjamkan setelah mendapat kelulusan Ketua Jabatan dengan syarat peralatan tidak digunakan semasa tempoh peminjaman.
- BTM perlu merekod maklumat berkaitan peminjaman dan pemulangan peralatan.

### d) Rujukan

- Dasar Keselamatan ICT MBI



## 15. KHIDMAT SOKONGAN

### a) Latar Belakang

#### i. Pengenalan

Salah satu fungsi utama BTM adalah untuk memberi khidmat sokongan berkaitan ICT kepada semua jabatan-jabatan Majlis. Khidmat sokongan ini adalah penting bagi memastikan kemudahan ICT yang disediakan berfungsi dengan baik dan memenuhi kehendak Majlis.

#### ii. Tujuan

Tujuan Dasar ini disediakan adalah sebagai panduan kepada pengguna untuk mendapatkan khidmat sokongan daripada BTM.

### b) Dasar

- Khidmat sokongan adalah merangkumi:
  - pemasangan kelengkapan multimedia
  - penyediaan *back drop* dalam format *powerpoint*
  - pengemaskinian gambar staf di dalam Sistem SPBT Majlis
  - penyediaan bahan taklimat (persembahan *powerpoint*) untuk Ketua Jabatan dan SUB sahaja.
  - penyediaan slide untuk Anugerah Khidmat Cemerlang MBI
  - bantuan teknikal termasuk menghubungkan pencetak (*network printer*), instalasi perisian dan sebagainya.
- Skop khidmat sokongan hanya untuk perkakasan komputer yang dibekalkan oleh BTM dan program-program Majlis sahaja.
- Petugas teknikal (Juruteknik Komputer) akan disediakan untuk memasang, memantau, *troubleshoot* dan standby semasa kaunter bergerak dan program-program Majlis yang lain jika diminta dan tertakluk kepada petugas yang 'available'.

### c) Garis Panduan

- Bagi permohonan pemasangan kelengkapan multimedia:
  - Permohonan hendaklah dikemukakan kepada KPPKP(TM) melalui Pengarah Jabatan sekurang-kurangnya 3 hari sebelum program berlangsung.
  - Kelulusan tertakluk kepada petugas teknikal yang *available* dan keputusan KPPKP(TM).
  - Jika tiada petugas teknikal yang *available*, Jabatan hendaklah menghantar sekurang-kurangnya 1 orang anggota jabatan untuk dilatih bagi mengendalikan peralatan multimedia yang dipasang. Jabatan perlu memulangkan kelengkapan multimedia kepada BTM setelah selesai digunakan.
- Permohonan untuk penyediaan *back drop* perlu dikemukakan sekurang-kurangnya 1 hari sebelum program berlangsung.
- Permohonan dan bahan untuk penyediaan slide bagi Anugerah Khidmat Cemerlang MBI hendaklah dikemukakan sekurang-kurangnya 1 minggu sebelum majlis berlangsung.
- Semua staf perlu mengisi Borang HelpIT untuk mendapatkan khidmat sokongan bagi bantuan teknikal atau masalah berkaitan perkakasan komputer
- Bantuan Teknikal akan diberi dalam tempoh 24 jam dari tarikh permohonan bergantung kepada petugas teknikal yang 'available' dan jenis masalah.

### d) Rujukan

- Tiada