



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 2 TAHUN 2025**

**PENGURUSAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN TELEKOMUNIKASI
BERSEPADU KERAJAAN (MYGOV*NET)**

**JABATAN DIGITAL NEGARA
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

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



**KETUA SETIAUSAHA NEGARA
MALAYSIA**

Jabatan Perdana Menteri
Aras 4 Blok Timur, Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel : 03-8872 7211

Faks : 03-8889 4479

Rujukan : JDN.100-1/3/2(3)

Tarikh : 12 Ogos 2025

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 2 TAHUN 2025**

**PENGURUSAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN TELEKOMUNIKASI
BERSEPADU KERAJAAN (MYGOV*NET)**

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan menjelaskan mengenai Pengurusan Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (MyGov*Net). Dengan adanya Pekeliling ini, pengurusan perkhidmatan MyGov*Net dapat memperkasakan lagi sistem penyampaian pendigitalan Kerajaan.

LATAR BELAKANG

2. MyGov*Net merupakan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (*Government Integrated Telecommunication Network*) yang khusus dan selamat serta diuruskan secara berpusat oleh Jabatan Digital Negara (JDN), Kementerian Digital. MyGov*Net memainkan peranan penting sebagai medium komunikasi dan pemboleh daya strategik agensi Kerajaan dalam menyampaikan perkhidmatan digital dengan lebih berkesan kepada rakyat.

3. Pelaksanaan MyGov*Net bermula pada tahun 2013. Perkhidmatan ini adalah kesinambungan daripada perkhidmatan EG*Net yang telah ditambah baik bagi menyokong pelaksanaan Kerajaan digital dalam usaha meningkatkan produktiviti, keselamatan dan mengoptimumkan sumber. Pengurusan perkhidmatan MyGov*Net yang dibuat secara berpusat membolehkan agensi Kerajaan memberi tumpuan penuh kepada pelaksanaan perkhidmatan teras masing-masing.

4. Sepanjang 10 tahun pelaksanaan, MyGov*Net telah melaksanakan beberapa penambahbaikan seperti menaiktaraf infrastruktur rangkaian, penerokaan teknologi baharu, pelaksanaan konsolidasi talian melibatkan pelbagai agensi Kerajaan untuk mengoptimumkan penggunaan sumber, melaksanakan infrastruktur dan keselamatan rangkaian. Pelaksanaan ini merangkumi agensi Kerajaan di seluruh Malaysia (*Wide Area Network*, WAN), di Putrajaya (*Putrajaya Campus Network*, PCN) dan Pejabat Perwakilan Malaysia di Luar Negara. Kejayaan pelaksanaan MyGov*Net menjadikan inisiatif ini dipilih sebagai salah satu daripada lima projek teratas bagi *World Summit on the Information Society (WSIS) Prizes 2020* yang dinilai di bawah Kategori AL C2: Infrastruktur Komunikasi dan Maklumat.

5. Perkhidmatan ini diteruskan di bawah Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMKe-12) bagi menyokong aspirasi Kerajaan selaras dengan Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia (MyDIGITAL) dan Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam 2021-2025.

KEPERLUAN/RASIONAL

6. Agensi Kerajaan memerlukan garis panduan penggunaan perkhidmatan MyGov*Net yang jelas bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan adalah terkawal, selamat, mengikut tadbir urus dan tatakelola yang teratur.

PELAKSANAAN

7. Semua agensi Kerajaan yang menggunakan perkhidmatan MyGov*Net perlu mematuhi Garis Panduan Pengurusan Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (MyGov*Net) seperti **LAMPIRAN A**.

STRUKTUR TADBIR URUS

8. Perkhidmatan MyGov*Net ditadbir urus oleh JDN, Kementerian Digital. Di peringkat JDN, perkhidmatan MyGov*Net dipantau pelaksanaannya oleh Jawatankuasa Pemandu (JKP) dan Jawatankuasa Teknikal (JKT) Perkhidmatan MyGov*Net. Manakala, tadbir urus perkhidmatan MyGov*Net di peringkat agensi Kerajaan diselaraskan oleh Pentadbir MyGov*Net di Kementerian/Agensi tersebut.

PEMAKAIAN

9. Agensi Kerajaan di Kementerian, Jabatan, Agensi Kerajaan Persekutuan atau Badan Berkanun Persekutuan di bawah saraan Kementerian hendaklah menggunakan perkhidmatan MyGov*Net sebagai talian utama bagi menyokong perkhidmatan digital Kerajaan. Selain itu, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) juga hendaklah menggunakan perkhidmatan MyGov*Net bagi menyokong pelaksanaan *One Stop Centre (OSC) 3.0 Plus Online* untuk permohonan Kebenaran Merancang secara dalam talian yang diterajui oleh Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT).

10. Perkhidmatan MyGov*Net dikecualikan pemakaian kepada agensi Kerajaan yang berkaitan dengan pembelajaran dan pendidikan (sebelum ini menggunakan rangkaian BestariNet) di Kementerian Pendidikan Malaysia, penyelidikan dan pembangunan (menggunakan *Malaysia Research and Education Network*, MYREN) di Kementerian Pengajian Tinggi serta rangkaian keselamatan seperti MINDEF*NET, PDRMNET dan *Network Centric Operation (NCO)*.

TARIKH KUAT KUASA

11. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh pekeliling ini dikeluarkan dan terpakai sehingga dibatalkan.

PEMBATALAN

12. Dengan berkuat kuasa pekeliling ini, Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2017 - Pengurusan Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (1Gov*Net) bertarikh 3 Januari 2017 adalah **DIBATALKAN**.

PERTANYAAN

13. Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling ini boleh dirujuk kepada:

Pengarah

Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan
Keselamatan Digital

Jabatan Digital Negara

Kementerian Digital

Bangunan MKN Embassy Techzone

Blok B, No. 3200, Jalan Teknokrat 2

63000 Cyberjaya

SELANGOR DARUL EHSAN

No. Telefon : 03-8000 8000

E-mel : mygovnet@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 Pengurusan Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (MyGov*Net)
A1	Skop Perkhidmatan Utama MyGov*Net
A2	Skop Perkhidmatan Pilihan MyGov*Net
A3	Jaminan Tahap Perkhidmatan dan Pengoperasian
A4	Pengoperasian, Pemantauan dan Khidmat Sokongan
A5	Terma Rujukan Jawatankuasa Tadbir Urus MyGov*Net
A6	Persempadanan Skop dan Tanggungjawab bagi JDN dan Agensi Kerajaan

LAMPIRAN A
Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam
Bilangan 2 Tahun 2025

**GARIS PANDUAN
PENGURUSAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN TELEKOMUNIKASI
BERSEPADU KERAJAAN (MYGOV*NET)**

**JABATAN DIGITAL NEGARA
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

KANDUNGAN.....	i
SENARAI RAJAH.....	ii
AKRONIM	iii
TAKRIFAN.....	iv
BAB 1: PENGENALAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET	1
1.1 Tujuan	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Objektif	2
BAB 2: PERKHIDMATAN MYGOV*NET	3
2.1 Skop Perkhidmatan	3
2.2 Jaminan Tahap Perkhidmatan dan Pengoperasian	4
BAB 3: STRUKTUR TADBIR URUS PERKHIDMATAN MYGOV*NET	5
3.1 Struktur Tadbir Urus	5
3.2 Peranan dan Tanggungjawab JDN	5
3.3 Peranan dan Tanggungjawab Pentadbir MyGov*Net Agensi	7
BAB 4: TATACARA PERMOHONAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET	9
4.1 Tatacara Permohonan Perkhidmatan MyGov*Net	9
BAB 5: TATACARA PENGOPERASIAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET	11
5.1 tatacara Pengoperasian Perkhidmatan MyGov*Net	11
BAB 6: KESELAMATAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET	12
6.1 keselamatan Perkhidmatan MyGov*Net	12
BAB 7: PENUTUP	13

SENARAI RAJAH

AKRONIM	PENERANGAN
3.1	Struktur Tadbir Urus Perkhidmatan MyGov*Net
A6-1	Persempadanan MyGov*Net.WAN
A6-2	Persempadanan MyGov*Net.PCN
A6-3	Persempadanan MyGov*Net.Global

AKRONIM

AKRONIM	PENERANGAN
DWDM	<i>Dense Wavelength-Division Multiplexing</i>
ICT	<i>Information and Communications Technology</i>
IPS	<i>Intrusion Prevention System</i>
IPVPN	<i>Internet Protocol Virtual Private Network</i>
JDN	Jabatan Digital Negara
JKP	Jawatankuasa Pemandu
JKT	Jawatankuasa Teknikal
JPM	Jabatan Perdana Menteri
LAN	<i>Local Area Network</i>
MyGov*Net	Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan
NGFW	<i>Next Generation Firewall</i>
NOC	<i>Network Operation Centre</i>
PCN	<i>Putrajaya Campus Network</i>
PDSA	Pusat Data Sektor Awam
SOC	<i>Security Operation Centre</i>
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
SSL VPN	<i>Secure Socket Layer Virtual Private Network</i>
UAT	<i>User Acceptance Test</i>
VSAT	<i>Very Small Aperture Terminal</i>
WAN	<i>Wide Area Network</i>
SDWAN	<i>Software Define Wide Area Network</i>

TAKRIFAN

Bagi maksud pemakaian Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam Bilangan 2 Tahun 2025 ini, takrifan yang berikut diguna pakai:

- | | |
|---|---|
| 1. Agensi Kerajaan | Merujuk kepada Kementerian, Jabatan atau Badan Berkanun di bawah Kerajaan Persekutuan yang menggunakan perkhidmatan MyGov*Net |
| 2. Jaminan Tahap Perkhidmatan (<i>Service Level Guarantee</i> , SLG) | Merujuk kepada tanda aras yang dinyatakan secara umum untuk menjamin tahap ketersediaan perkhidmatan yang dibekalkan. |
| 3. Lokasi | Merujuk kepada premis agensi Kerajaan yang dibekalkan perkhidmatan MyGov*Net. |
| 4. Perkhidmatan MyGov*Net | Merujuk kepada Perkhidmatan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan. |

BAB 1: PENGENALAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET

1.1 Tujuan

1.1.1 Garis panduan ini bertujuan untuk menerangkan tatacara pengoperasian dan pemantauan serta tadbir urus perkhidmatan MyGov*Net. Garis panduan ini juga menjelaskan Jaminan Tahap Perkhidmatan (*Service Level Guarantee*, SLG), peranan dan tanggungjawab yang berkaitan dalam pelaksanaan perkhidmatan MyGov*Net.

1.2 Latar Belakang

1.2.1 Perkhidmatan MyGov*Net dibangunkan bagi menyokong pelaksanaan pendigitalan negara dalam usaha meningkatkan produktiviti, mengoptimumkan sumber serta kos efektif. Pengurusan perkhidmatan MyGov*Net yang dibuat secara berpusat membolehkan agensi Kerajaan memberi tumpuan penuh kepada pelaksanaan perkhidmatan teras masing-masing.

1.2.2 Perkhidmatan MyGov*Net memberi impak yang signifikan bagi menyokong aspirasi pendigitalan Kerajaan melalui Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMKe-12) selaras dengan Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia (MyDIGITAL) dan Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam 2021-2025. Infrastruktur perkhidmatan MyGov*Net sentiasa bersedia untuk menyokong inisiatif terkini Kerajaan bagi memberikan perkhidmatan yang lebih mampan untuk kesejahteraan dan kelestarian rakyat.

1.3 Objektif

1.3.1 Objektif perkhidmatan MyGov*Net adalah seperti yang berikut:

- a. Menyediakan perkhidmatan MyGov*Net yang selamat dan berdedikasi untuk menyokong sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.
- b. Mentransformasikan rangkaian ICT sektor awam melalui penggabungan infrastruktur rangkaian ICT yang diuruskan secara berpusat.
- c. Mengoptimumkan penggunaan sumber dengan menggariskan pembahagian yang jelas dari segi kos operasi, sumber manusia dan proses kerja.
- d. Menyediakan Jaminan Tahap Perkhidmatan yang khusus dan seragam kepada agensi Kerajaan.

BAB 2: PERKHIDMATAN MYGOV*NET

2.1 Skop Perkhidmatan

2.1.1 Perkhidmatan MyGov*Net merupakan rangkaian telekomunikasi bersepadu Kerajaan yang khusus dan selamat serta diuruskan secara berpusat bagi menyokong aspirasi pendigitalan Kerajaan. MyGov*Net menyediakan satu (1) platform rangkaian bagi membolehkan capaian kepada aplikasi digital Kerajaan, aplikasi dalaman Agensi atau intranet, dan capaian ke Internet.

2.1.2 Perkhidmatan MyGov*Net menyediakan pemantauan rangkaian yang merangkumi prestasi, ketersediaan dan keselamatan melalui *Network Operation Centre* (NOC) dan *Security Operation Centre* (SOC) yang beroperasi secara 24 jam x 7 hari.

2.1.3 Perkhidmatan MyGov*Net terdiri daripada 2 teras iaitu Perkhidmatan Utama dan Perkhidmatan Pilihan.

a. Perkhidmatan Utama

Perkhidmatan Utama melibatkan 4 komponen seperti berikut:

- i. **MyGov*Net.WAN** - Perkhidmatan rangkaian luas (*Wide Area Network*, WAN) yang selamat, khusus dan terurus dengan menggunakan teknologi rangkaian terkini untuk Agensi Kerajaan di seluruh negara.
- ii. **MyGov*Net.PCN** - Perkhidmatan Rangkaian Kampus Putrajaya (Putrajaya Campus Network, PCN) yang selamat, khusus dan terurus dengan menggunakan teknologi rangkaian terkini. Perkhidmatan ini dikhususkan kepada agensi Kerajaan yang beroperasi di Putrajaya.
- iii. **MyGov*Net.Global** – Perkhidmatan rangkaian yang selamat, khusus dan terurus dengan menggunakan teknologi rangkaian terkini untuk agensi Kerajaan yang beroperasi di Pejabat Perwakilan Malaysia di luar negara.

- iv. **MyGov*Net.PDSA** – Perkhidmatan rangkaian untuk menghubungkan kesemua Pusat Data Sektor Awam (PDSA) melalui teknologi rangkaian terkini.

Maklumat lanjut berkenaan Perkhidmatan Utama MyGov*Net adalah seperti di **LAMPIRAN A1**.

b. Perkhidmatan Pilihan

Perkhidmatan yang disediakan dalam perkhidmatan MyGov*Net selain Perkhidmatan Utama seperti di **LAMPIRAN A2**.

2.2 Jaminan Tahap Perkhidmatan dan Pengoperasian

2.2.1 Jaminan Tahap Perkhidmatan MyGov*Net ialah komitmen bagi memastikan perkhidmatan yang dibekalkan tersedia dalam tempoh yang ditetapkan.

2.2.2 Jaminan Tahap Perkhidmatan MyGov*Net yang dibekalkan adalah berdasarkan kepada Jaminan Tahap Perkhidmatan seperti di **LAMPIRAN A3**.

2.2.3 Pengoperasian perkhidmatan MyGov*Net disokong melalui NOC, SOC, Meja Bantuan dan sokongan teknikal seperti di **LAMPIRAN A4**.

BAB 3: STRUKTUR TADBIR URUS PERKHIDMATAN MYGOV*NET

3.1 Struktur Tadbir Urus

3.1.1 Struktur Tadbir Urus MyGov*Net adalah seperti di **Rajah 3.1**. Perkhidmatan MyGov*Net ditadbir urus dan dipantau pelaksanaannya oleh Jabatan Digital Negara (JDN), Kementerian Digital. Manakala, tadbir urus perkhidmatan MyGov*Net di peringkat agensi Kerajaan diselaraskan oleh Pentadbir MyGov*Net di agensi Kerajaan tersebut.

3.1.2 Terma Rujukan Jawatankuasa adalah seperti di **LAMPIRAN A5**.

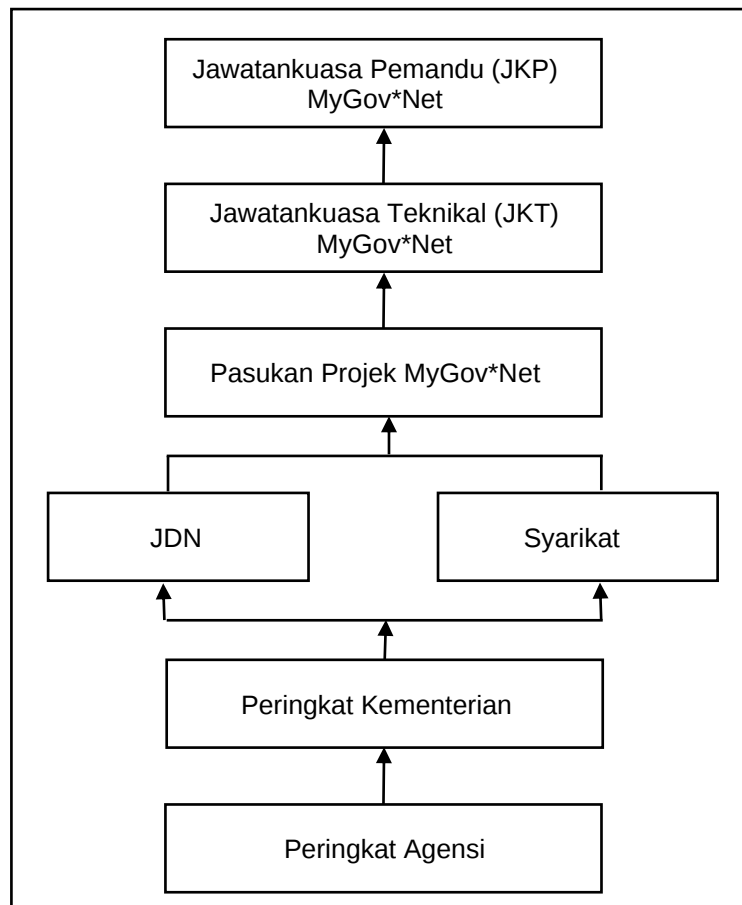
3.2 Peranan dan Tanggungjawab JDN

3.2.1 JDN ialah agensi yang berperanan untuk merancang dan menguruskan perkhidmatan MyGov*Net kepada agensi Kerajaan.

3.2.2 Tanggungjawab JDN adalah seperti yang berikut:

- a. Merangka dasar dan strategi perkhidmatan MyGov*Net.
- b. Merancang, mengurus, melaksana dan mengoperasi perkhidmatan MyGov*Net mengikut keperluan dari semasa ke semasa.
- c. Mengurus kontrak dan Jaminan Tahap Perkhidmatan.
- d. Mengenal pasti keperluan dan memperkukuhkan tahap keselamatan perkhidmatan MyGov*Net.
- e. Memantau kemajuan dan memastikan pelaksanaan MyGov*Net mematuhi skop, jadual projek dan terma kontrak.
- f. Memastikan perkhidmatan MyGov*Net digunakan oleh agensi secara optimum dan produktif.

- g. Mengurus dan memantau peruntukan serta pembayaran perkhidmatan MyGov*Net.
- h. Menyediakan dasar, polisi dan garis panduan perkhidmatan MyGov*Net.
- i. Menganalisis dan menyediakan pelaporan perkhidmatan MyGov*Net.
- j. Merancang dan menguruskan Program Pengurusan Perubahan MyGov*Net.
- k. Memberi khidmat nasihat teknikal kepada Kementerian/Agensi berkaitan perkhidmatan MyGov*Net.



Rajah 3.1: Struktur Tadbir Urus MyGov*Net

3.3 Peranan dan Tanggungjawab Pentadbir MyGov*Net Agensi

3.3.1 Pihak pengurusan Agensi perlu melantik Pentadbir MyGov*Net Agensi yang berperanan dalam mengurus permohonan dan pengoperasian perkhidmatan MyGov*Net. Tanggungjawab pentadbir MyGov*Net Agensi adalah seperti yang berikut:

a. Permohonan Perkhidmatan

- i. Membuat permohonan perkhidmatan MyGov*Net bagi lokasi di bawah seliaan Agensi.
- ii. Membuat semakan ke atas permohonan agensi di bawah seliaan sebelum dimajukan kepada pihak JDN.
- iii. Memaklumkan perancangan bagi keperluan untuk menggunakan perkhidmatan MyGov*Net.
- iv. Mematuhi Prosedur Operasi Standard (*Standard Operating Procedure*, SOP) Perkhidmatan MyGov*Net.
- v. Menyelaras dan mengiringi sesi lawatan tapak bagi mengenal pasti keperluan pemasangan.
- vi. Memastikan bangunan/premis telah mempunyai Sijil Penyiapan dan Pemuatan (*Certificate of Completion and Compliance*, CCC) bagi bangunan baharu sebelum permohonan talian dibuat.

b. Pemasangan

- i. Memastikan ketersediaan lokasi (bilik server atau bilik rangkaian), rak peralatan rangkaian, bekalan elektrik, penyaman udara, Rangkaian Kawasan Setempat (*Local Area Network*, LAN) dan keperluan lain untuk pemasangan perkhidmatan MyGov*Net.
- ii. Membantu mendapatkan permit kerja serta kebenaran untuk masuk dan keluar bagi pelaksanaan kerja-kerja pemasangan rangkaian di bangunan atau ruang premis yang terlibat.
- iii. Mengiringi dan memantau pembekal semasa fasa pemasangan.

- iv. Melaksanakan Ujian Penerimaan Pengguna (*User Acceptance Test*, UAT) sebagai wakil pihak Kerajaan.
- v. Menyedia dan memantau perkhidmatan tanpa wayar bagi capaian awam sekiranya perlu seperti di Perkara 5.1.2 dan 5.1.3.

c. **Pemantauan Perkhidmatan**

- i. Membuat pemantauan Perkhidmatan MyGov*Net bagi Agensi di bawah seliaan untuk memastikan perkhidmatan yang dibekalkan digunakan secara optimum dan produktif.
 - ii. Memantau isu pengoperasian Perkhidmatan MyGov*Net di agensi.
 - iii. Menyemak dan mengambil tindakan penyelesaian untuk masalah berkaitan infrastruktur rangkaian dalaman dan perkakasan di bawah tanggungjawab agensi.
 - iv. Melaporkan aduan kepada Meja Bantuan MyGov*Net bagi masalah yang berkaitan dengan perkhidmatan MyGov*Net.
- d. Menyemak dan mengesahkan Perkhidmatan MyGov*Net yang digunakan oleh agensi melalui laporan bulanan yang disediakan.

3.3.2 Persempadanan skop dan tanggungjawab bagi JDN dan Agensi Kerajaan adalah seperti di **LAMPIRAN A6**.

BAB 4: TATACARA PERMOHONAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET

4.1 Tatacara Permohonan Perkhidmatan MyGov*Net

4.1.1 Perkhidmatan MyGov*Net Perkhidmatan MyGov*Net hendaklah dijadikan sebagai talian utama kepada Agensi dan tidak boleh dijadikan sebagai talian sandaran (*backup line*).

4.1.2 Agensi yang memerlukan perkhidmatan MyGov*Net hendaklah mengemukakan permohonan secara rasmi kepada JDN untuk pertimbangan dan kelulusan. Prosedur permohonan perkhidmatan MyGov*Net hendaklah merujuk kepada SOP Perkhidmatan MyGov*Net yang boleh dicapai di portal MyGov*Net.

4.1.3 Kelulusan permohonan perkhidmatan kepada agensi ialah tertakluk kepada justifikasi keperluan dan ketersediaan infrastruktur dalaman agensi di lokasi berkaitan seperti yang dinyatakan pada para 3.3.1.

4.1.4 Perkhidmatan MyGov*Net bagi kegunaan Pusat Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Centre*, DRC) di luar premis Kerajaan perlu mendapat kelulusan daripada Ketua Pengarah JDN. Perkakasan MyGov*Net yang dibekalkan perlu ditempatkan di bilik server atau bilik rangkaian yang dikhususkan kepada agensi dan tidak boleh dicapai oleh pihak luar. Talian yang dibekalkan adalah untuk tujuan pengurusan kesinambungan perkhidmatan agensi dalam tempoh bencana dan bukan bertujuan sebagai replikasi antara Pusat Data dan Pusat Pemulihan Bencana.

4.1.5 Pemasangan talian tambahan MyGov*Net untuk agensi yang sama di lokasi yang sama adalah tidak dibenarkan. Agensi bertanggungjawab untuk menyediakan pengkabelan dalaman atau luaran bagi menghubungkan talian MyGov*Net sedia ada.

4.1.6 Agensi yang memerlukan perkhidmatan rangkaian selain daripada perkhidmatan MyGov*Net perlu mendapatkan kelulusan daripada Ketua Pengarah JDN. Perkhidmatan MyGov*Net yang dibekalkan boleh ditamatkan sekiranya agensi tidak mematuhi syarat yang telah ditetapkan.

BAB 5: TATACARA PENGOPERASIAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET

5.1 Tatacara Pengoperasian Perkhidmatan MyGov*Net

5.1.1 Penamatan, turun taraf atau perubahan teknologi perkhidmatan MyGov*Net di agensi akan dilaksanakan oleh Pasukan Projek MyGov*Net sekiranya tiada penggunaan atau tahap penggunaan perkhidmatan rendah tanpa sebab yang munasabah dalam tempoh 2 bulan berturut-turut.

5.1.2 Penyediaan perkhidmatan tanpa wayar bagi capaian awam adalah di bawah tanggungjawab agensi. Capaian tersebut hanya dibenarkan dalam premis kerajaan bagi tujuan capaian sistem dalaman agensi atau aplikasi yang terlibat bagi menyokong urusan niaga teras agensi seperti pembayaran tanpa tunai, imbasan kod QR dan sebagainya.

5.1.3 Penggunaan tanpa wayar bagi kegunaan awam yang menggunakan perkhidmatan MyGov*Net perlu mematuhi syarat dan kriteria keselamatan bagi mengasingkan capaian di antara kakitangan Agensi Kerajaan dan pengguna awam. Syarat dan kriteria keselamatan minimum yang perlu disediakan oleh Agensi adalah seperti berikut:

- a. *Switch* yang mempunyai fungsi *Virtual Area Network (VLAN)*.
- b. *Access point (AP)* yang mempunyai fungsi *multiple Service Set Identifier (SSID)*.
- c. *Wireless Link Controller (WLC)* sekiranya perlu.
- d. Capaian pengguna awam hanya dibenarkan dengan kawalan untuk ke Internet dan sistem Intranet yang dibenarkan sahaja.

BAB 6: KESELAMATAN PERKHIDMATAN MYGOV*NET

6.1 Keselamatan Perkhidmatan MyGov*Net

6.1.1 Agensi tertakluk kepada semua akta dan peraturan Kerajaan yang sedang berkuat kuasa serta Polisi Keselamatan Siber agensi bagi melaksanakan kawalan keselamatan Perkhidmatan MyGov*Net.

6.1.2 Agensi yang mempunyai Pusat Data, perlu menyediakan perkakasan keselamatan seperti Firewall untuk melindungi segmen *server*.

6.1.3 Penyediaan keselamatan rangkaian dalaman seperti *Next Generation Firewall*, Sistem Pencegahan Pencerobohan (*Intrusion Prevention Systems*, IPS), Penapisan Kandungan (*Content Filtering*) dan Anti Virus adalah tertakluk kepada keperluan agensi sebagai nilai tambah keselamatan.

6.1.4 Agensi perlu bertanggungjawab bagi memastikan rangkaian dalaman, aplikasi, perisian, perkakasan dan keselamatan fizikal adalah selamat dengan menyediakan kawalan keselamatan yang dipantau oleh agensi.

BAB 7: PENUTUP

Agensi Kerajaan adalah bertanggungjawab untuk mematuhi Garis Panduan yang ditetapkan. Garis Panduan ini juga hendaklah dibaca bersama dengan SOP Perkhidmatan MyGov*Net dan peraturan yang sedang berkuat kuasa dari semasa ke semasa.

SKOP PERKHIDMATAN UTAMA MYGOV*NET

Perkhidmatan	Keterangan
MyGov*Net.WAN	Perkhidmatan rangkaian yang digunakan oleh Agensi Kerajaan di seluruh Malaysia untuk capaian ke Internet dan Intranet merangkumi perkhidmatan IPVPN seperti <i>Metro-E, ADSL Broadband, Cellular, Fixed Wireless Access (FWA) dan Very Small Aperture Terminal (VSAT)</i> .
MyGov*Net.PCN	Perkhidmatan yang ditawarkan meliputi: - Rangkaian berwayar – Perkhidmatan rangkaian berwayar menyambungkan semua bangunan agensi Kerajaan di Putrajaya untuk capaian ke Internet dan Intranet. Perkhidmatan ini merangkumi <i>data centre switch, floor switch, building switch, parcel switch</i> dan <i>gateway switch</i> yang melalui rangkaian Metro-E. - Rangkaian tanpa wayar – Perkhidmatan rangkaian wayarles memberi kemudahan mobiliti kepada pengguna agensi Kerajaan di Putrajaya untuk mencapai rangkaian Internet dan Intranet.
MyGov*Net.Global	Perkhidmatan rangkaian berwayar dan tanpa wayar yang digunakan oleh Pejabat Perwakilan Malaysia di luar negara untuk capaian ke Internet dan Intranet. Perkhidmatan ini merangkumi <i>switch, wireless controller</i> dan <i>access point</i> .
MyGov*Net.PDSA	Perkhidmatan rangkaian bagi menghubungkan Pusat Data Sektor Awam (PDSA) di bawah seliaan JDN melalui teknologi rangkaian terkini.

SKOP PERKHIDMATAN PILIHAN MYGOV*NET

Perkhidmatan	Keterangan
<i>Relocation Services</i>	Perkhidmatan perpindahan talian sedia melibatkan situasi berikut: a. Aras sama atau aras lain dalam bangunan yang sama. b. Bangunan berbeza dalam kompleks yang sama. c. Lokasi baharu.
<i>Bandwidth on Demand Services</i>	Pertambahan lebar jalur (<i>bandwidth</i>) mengikut permintaan atau keperluan agensi untuk tempoh tertentu.
<i>Local Area Network Services (LAN)</i>	Menyediakan perkhidmatan rangkaian setempat bagi perkhidmatan Konsolidasi dan MyGov*Net.Global.
<i>Content Filtering Services</i>	Menyediakan perkhidmatan penapisan kandungan untuk menapis dan menyekat kandungan laman sesawang yang tidak produktif serta melindungi pengguna daripada ancaman keselamatan siber.
<i>Remote Access Services</i>	Menyediakan perkhidmatan yang membolehkan capaian ke dalam persekitaran rangkaian MyGov*Net melalui <i>Secure Socket Layer Virtual Private Network (SSL VPN)</i> yang selamat.
<i>Technical and Consultancy Services</i>	Menyediakan khidmat rundingan dan khidmat teknikal berkaitan rangkaian yang melibatkan integrasi dengan persekitaran di luar skop perkhidmatan MyGov*Net.
<i>Dedicated Internet Access Services</i>	Perkhidmatan ini menyediakan capaian terus kepada pembekal perkhidmatan internet.
<i>Class of Services</i>	Pengurusan lebar jalur rangkaian dengan menetapkan keutamaan kepada aplikasi tertentu mengikut keperluan agensi Kerajaan.
<i>Optimization Services</i>	Perkhidmatan ini adalah untuk memantau trafik rangkaian dan mengawal prestasi aplikasi secara optimum berdasarkan kepada polisi penetapan lebar jalur (<i>bandwidth shaping</i>) mengikut keperluan Agensi.
<i>Point to Point Services</i>	Menyediakan sambungan talian secara terus di antara 2 lokasi.

Perkhidmatan	Keterangan
<i>Security Services</i>	Perkhidmatan merangkumi: a. <i>Intrusion Prevention System</i> (IPS) b. <i>Next Generation Firewall</i> (NGFW)
<i>Booster for Cellular</i>	Perkhidmatan yang dibekalkan untuk mempertingkatkan liputan <i>cellular</i> di kawasan liputan terhad.

JAMINAN TAHAP PERKHIDMATAN DAN PENGOPERASIAN

Perkhidmatan	Keterangan																		
MyGov*Net.WAN	Jaminan Tahap Perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti berikut: <table><tr><th>Bil.</th><th>Jaminan Tahap Perkhidmatan</th><th>Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan</th></tr><tr><td>1.</td><td>99.9%</td><td>45 minit</td></tr><tr><td>2.</td><td>99.7%</td><td>2 jam 17 minit</td></tr><tr><td>3.</td><td>99.0%</td><td>7 jam 14 minit</td></tr><tr><td>4.</td><td>97.0%</td><td>21 jam 35 minit</td></tr><tr><td>5.</td><td>95.0%</td><td>36 jam</td></tr></table>	Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan	1.	99.9%	45 minit	2.	99.7%	2 jam 17 minit	3.	99.0%	7 jam 14 minit	4.	97.0%	21 jam 35 minit	5.	95.0%	36 jam
Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan																	
1.	99.9%	45 minit																	
2.	99.7%	2 jam 17 minit																	
3.	99.0%	7 jam 14 minit																	
4.	97.0%	21 jam 35 minit																	
5.	95.0%	36 jam																	
MyGov*Net.PCN	Jaminan Tahap Perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti berikut: <table><tr><th>Bil.</th><th>Jaminan Tahap Perkhidmatan</th><th>Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan</th></tr><tr><td>1.</td><td>99.9%</td><td>45 minit</td></tr><tr><td>2.</td><td>99.7%</td><td>2 jam 17 minit</td></tr><tr><td>3.</td><td>99.5%</td><td>3 jam 36 minit</td></tr></table>	Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan	1.	99.9%	45 minit	2.	99.7%	2 jam 17 minit	3.	99.5%	3 jam 36 minit						
Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan																	
1.	99.9%	45 minit																	
2.	99.7%	2 jam 17 minit																	
3.	99.5%	3 jam 36 minit																	
MyGov*Net.Global	Jaminan Tahap Perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti berikut: <table><tr><th>Bil.</th><th>Jaminan Tahap Perkhidmatan</th><th>Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan</th></tr><tr><td>1.</td><td>99.0%</td><td>7 jam 12 minit</td></tr></table>	Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan	1.	99.0%	7 jam 12 minit												
Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan																	
1.	99.0%	7 jam 12 minit																	

Perkhidmatan	Keterangan					
MyGov*Net.PDSA	Jaminan Tahap Perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti berikut:					
	<table><tr><th>Bil.</th><th>Jaminan Tahap Perkhidmatan</th><th>Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan</th></tr><tr><td>1.</td><td>99.9%</td><td>45 minit</td></tr></table>	Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan	1.	99.9%
Bil.	Jaminan Tahap Perkhidmatan	Tempoh <i>downtime</i> yang dibenarkan sebulan				
1.	99.9%	45 minit				

PENGOPERASIAN, PEMANTAUAN DAN KHIDMAT SOKONGAN

Khidmat Sokongan	Maklumat Perhubungan / Sistem Sokongan	Fungsi
Meja Bantuan (<i>Helpdesk</i>)	(i) Telefon: 1-300-88-2888; dan (ii) E-mel: helpdesk@gitn.com.my	Menguruskan laporan kerosakan, aduan dan insiden mengenai MyGov*Net.
Sistem Pengurusan Rangkaian	Sistem MyGovServ 2.0	• Permohonan perkhidmatan MyGov*Net. • Memantau ketersediaan dan penggunaan rangkaian.
Pasukan Sokongan Teknikal	(i) Pasukan Keselamatan Rangkaian. (ii) Pasukan Pemantauan Rangkaian. (iii) Pasukan Pakar Teknikal. (iv) Pasukan Sokongan Kawasan dan Kontraktor Khidmat. (v) Pasukan Jurutera.	Memberi perkhidmatan sokongan teknikal berdasarkan laporan daripada Meja Bantuan.

TERMA RUJUKAN JAWATANKUASA TADBIR URUS MYGOV*NET

Jawatankuasa	Keahlian	Terma Rujukan
Jawatankuasa Pemandu (JKP) Projek MyGov*Net	Pengerusi: Ketua Pengarah JDN Ahli: 1. Ketua Perunding ICT (Trek Teknikal), JDN. 2. Pengarah-pengarah Bahagian JDN yang dilantik. 3. Wakil Unit Kerjasama Awam Swasta (UKAS). 4. Wakil Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). 5. Wakil daripada Kementerian dan Agensi yang dilantik.	1. Merangka dasar dan strategi bagi memastikan kelancaran pelaksanaan dan operasi perkhidmatan MyGov*Net. 2. Mencadangkan dan memperakukan kepada Kerajaan perancangan masa hadapan perkhidmatan MyGov*Net. 3. Menyelesaikan isu-isu dasar yang timbul daripada pelaksanaan perkhidmatan MyGov*Net. 4. Mengkaji semula caj perkhidmatan MyGov*Net kepada kadar yang lebih rendah dan memperakukan kepada Jawatankuasa Kerjasama Awam Swasta (JKAS) untuk kelulusan. 5. Mengenal pasti keperluan keselamatan perkhidmatan MyGov*Net bagi memastikan keselamatan maklumat Kerajaan. 6. Meluluskan pembayaran projek-projek perkhidmatan MyGov*Net yang telah diperakukan oleh Jawatankuasa Teknikal Projek MyGov*Net. 7. Meluluskan permohonan perkhidmatan rangkaian berskala besar yang telah diperakukan oleh Jawatankuasa Teknikal Projek MyGov*Net. 8. Menimbang dan meluluskan cadangan penguatkuasaan terma-terma kontrak perjanjian projek perkhidmatan MyGov*Net seperti penalti,

Jawatankuasa	Keahlian	Terma Rujukan
		pelanjutan masa (<i>extension of time</i>) dan penamatan kontrak.
Jawatankuasa Teknikal (JKT) Projek MyGov*Net	Pengerusi: Ketua Perunding ICT (Trek Teknikal), JDN Ahli: 1. Pengarah Projek MyGov*Net. 2. Perunding ICT (Rangkaian), JDN. 3. Perunding ICT (Keselamatan), JDN 4. Wakil SME JDN. 5. Wakil daripada Kementerian dan Agensi yang dilantik.	1. Memantau kemajuan dan memastikan pelaksanaan projek perkhidmatan MyGov*Net memenuhi skop projek dan jadual yang telah ditetapkan. 2. Memastikan kelancaran pelaksanaan dan operasi perkhidmatan MyGov*Net yang dibekalkan oleh Syarikat. 3. Memberi nasihat kepada agensi Kerajaan berkaitan projek perkhidmatan MyGov*Net. 4. Menganalisis dan memberi penyelesaian kepada isu-isu teknikal dan operasi berkaitan projek perkhidmatan MyGov*Net. 5. Memperakukan pembayaran perkhidmatan dan <i>deliverables</i> kontrak projek perkhidmatan MyGov*Net kepada Jawatankuasa Pemandu Projek MyGov*Net. 6. Memperakukan permohonan perkhidmatan MyGov*Net berskala besar kepada Jawatankuasa Pemandu Projek MyGov*Net. 7. Melaporkan status kemajuan projek kepada Jawatankuasa Pemandu Projek MyGov*Net.

PERSEMPADANAN SKOP DAN TANGGUNGJAWAB BAGI JDN DAN AGENSI KERAJAAN

Perkhidmatan Utama	
Perkhidmatan	Keterangan
MyGov*Net.WAN	Persempadanan dan tanggungjawab bagi MyGov*Net.WAN JDN dan agensi Kerajaan adalah seperti Rajah A6-1. The diagram illustrates the network architecture for MyGov*Net.WAN. On the left, under 'Skop Kerja Agensi', there is a Server and three Computers. The Server is connected to a 'Wired LAN' icon, and the three Computers are connected to 'Wired LAN' and 'Wireless LAN' icons. These LAN icons are connected to a central 'Switch' icon. The 'Switch' is connected to an 'SD WAN CPE' icon, which is then connected to a cloud icon labeled 'MyGov*Net'. A dashed vertical line separates the 'Skop Kerja Agensi' from the 'Skop Kerja JDN', which includes the Switch, SD WAN CPE, and the MyGov*Net cloud. Rajah A6-1 : Persempadanan MyGov*Net.WAN Pihak JDN bertanggungjawab daripada perkakasan SD WAN CPE hingga ke Perkhidmatan MyGov*Net sahaja. Manakala Agensi Kerajaan pula bertanggungjawab untuk menyediakan satu (1) port di <i>switch</i> atau <i>firewall</i> untuk disambungkan ke perkakasan SD WAN CPE dan seterusnya ke LAN Agensi (berwayar dan tanpa wayar). Agensi Kerajaan perlu memastikan capaian rangkaian tanpa wayar dilengkapi dengan katalaluan yang kuat untuk melindungi daripada ancaman penggadam.

Perkhidmatan Utama	
Perkhidmatan	Keterangan
MyGov*Net.PCN	Persempadanan dan tanggungjawab bagi MyGov*Net.PCN JDN dan agensi Kerajaan adalah seperti Rajah A6-2. The diagram, titled 'MyGov*Net.PCN', illustrates a network architecture. On the left, a vertical dashed orange line separates the 'Skop Kerja Agensi' (Agency Scope of Work) from the 'Skop Kerja JDN' (JDN Scope of Work). Within the Agency scope, there are three end-user devices: a 'Server', a 'Komputer' (Computer), and another 'Komputer'. These are connected to a 'DC Switch', a 'Floor Switch', and a 'Wireless LAN' respectively. The JDN scope includes the 'DC Switch', 'Floor Switch', 'Building Switch', and 'Parcel Switch', which are connected in a hierarchical manner. The 'Parcel Switch' is connected to a cloud icon labeled 'MyGov*Net'. Arrows at the bottom indicate the extent of each scope. Rajah A6-2 : Persempadanan MyGov*Net.PCN Pihak JDN bertanggungjawab untuk menyediakan perkakasan rangkaian seperti <i>parcel switch</i>, <i>building switch</i>, <i>floor switch</i>, <i>DC switch</i>, <i>AP</i> dan <i>vertical cabling (fiber optic cable)</i>. Agensi Kerajaan bertanggungjawab untuk menyediakan <i>patch cable</i> dan <i>horizontal cabling</i> yang menyambungkan <i>floor switch</i> atau <i>DC switch</i> dengan peranti akhir seperti komputer, server dan pencetak.

Perkhidmatan Utama	
Perkhidmatan	Keterangan
MyGov*Net.Global	Persempadanan dan tanggungjawab bagi MyGov*Net.Global JDN dan agensi Kerajaan adalah seperti Rajah A6-3. The diagram, titled 'MyGov*Net.Global', illustrates the network architecture. On the left, a vertical dashed orange line separates the 'Skop Kerja Agensi' (Agency Work Scope) from the 'Skop Kerja JDN' (JDN Work Scope). Within the Agency scope, there are three devices: a 'Server', a 'Komputer' (Computer), and another 'Komputer'. These are connected to three LAN types: 'Wired LAN', 'Wired LAN', and 'Wireless LAN' respectively. The 'Wireless LAN' is represented by a Wi-Fi symbol. All three LANs are connected to a central 'Switch' (represented by a circle with two arrows pointing up and down). The 'Switch' is connected to an 'SD WAN CPE' (represented by a circle with wavy lines), which in turn connects to a cloud icon labeled 'MyGov*Net'. The 'Skop Kerja JDN' covers the 'Switch', 'SD WAN CPE', and the connection to the 'MyGov*Net' cloud. Rajah A6-3 : Persempadanan MyGov*Net.Global Pihak JDN bertanggungjawab daripada LAN Agensi (berwayar dan tanpa wayar) ke Perkhidmatan MyGov*Net. Manakala Agensi Kerajaan pula bertanggungjawab untuk menyediakan peranti akhir seperti komputer dan pencetak.