



Revision 1.0
24/04/2016




**PROSIDUR OPERASI
GITN NETWORK OPERATION CENTRE (GNOC)**

GITN SDN BERHAD

REFERENCE

BUTIRAN DOKUMEN

Tajuk Dokumen	PROSIDUR OPERASI GITN NETWORK OPERATION CENTRE (GNOC)
Nombor Semakan Terkini	V1.0
Pemilik Dokumen	GITN Customer Service Centre
Tarikh Isu	24 April 2016

Tugas	Nama dan Jawatan	Tandatangan dan Tarikh
Disediakan Oleh	Haryani Jumadi Pengurus Service Incident Management	 24, 04, 16
Disahkan Oleh	Abdul Mahad Sudin Pengurus GITN Service Operation Centre	 24, 4, 16
	Norsarah Ezdiani Pengurus Security Operation Centre	 24, 4, 16
Diluluskan Oleh	Anuar Ahmad Fadzil Ketua GITN Customer Service Centre	 24, 4, 16

TERMINOLOGI / SINGKATAN

TERMINOLOGI/ SINGKATAN	DEFINISI
BMT	Bandwidth Management
BBN	Backbone
CCO	Call Centre Operation (Pusat Panggilan)
CPE	Customer Premises Equipment
FW	FW
GCSC	GITN Customer Service Centre
GITN	Government Integrated Telecommunication Network
GNOC	GITN Network Operation Centre
GSB	GITN Sdn. Berhad
ISIM	Integrated Services and Incident Management System
RGS	Regional Support
ROCEM	Regional Operation and Customer Experience Management
SAMS	Service Assurance Management System
SFM	Service Fault Management
SIM	Service Incident Management
SOC	Security Operation Centre
SP	Service Providers
TESS	Technical Expert Support Services
TR	Trouble Report/TR Insiden
WI	Work Instruction

ISI KANDUNGAN

TERMINOLOGI / SINGKATAN.....	3
1. OBJEKTIF	5
2. SKOP TANGGUNGJAWAB	5
3. POLISI	6
4. SISTEM SOKONGAN OPERASI	7
5. KAEDAH PELAPORAN INSIDEN	7
6. KATEGORI TR.....	8
7. INSIDEN MAJOR.....	9
8. TATACARA OPERASI GNOC.....	9
8.1 PENGURUSAN PELAPORAN INSIDEN	10
8.1.1 Melapor Melalui Hotline.....	10
8.1.2 Melapor Melalui Emel/Faks.....	12
8.2 SEMAKAN DAN PENGUJIAN INSIDEN REAKTIF (SOKONGAN PERINGKAT 1)13	
8.3 PENGURUSAN PEMANTAUAN PROAKTIF RANGKAIAN	15
8.3.1 PEMANTAUAN ALARM KRITIKAL	15
8.3.2 PEMANTAUAN ALARM MAJOR.....	17
8.3.3 PEMANTAUAN ALARM PENYELENGGARAAN (MAINTENANCE).....	18
8.3.4 NOTIFIKASI INSIDEN MAJOR RANGKAIAN	19
8.4 PENGURUSAN KONFIGURASI POLISI BMT/FW	20
8.5 SOALAN-SOALAN LAZIM (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)	21

Lampiran 1: Carta Alir Pengurusan Pelaporan Insiden

Lampiran 2: Carta Alir Semakan Dan Pengujian Insiden Reaktif (Sokongan Peringkat 1)

Lampiran 3: Carta Alir Pengurusan Pemantauan Proaktif Rangkaian

Lampiran 4: Carta Alir Notifikasi Insiden *Major* Rangkaian

Lampiran 5: Carta Alir Pengurusan Konfigurasi Polisi BMT/FW

1. OBJEKTIF

Prosedur ini menerangkan tatacara dan proses operasi GNOC yang bertanggungjawab mengurus Insiden Perkhidmatan Rangkaian Terurus 1Gov*Net.

2. SKOP TANGGUNGJAWAB

GITN Customer Service Centre (GCSC) bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan GNOC yang terdiri daripada Meja Bantuan GITN (*GITN Helpdesk*) dan pemantauan Perkhidmatan Rangkaian Terurus 1Gov*Net kepada pengguna-pengguna yang terdiri daripada agens-agensi Kerajaan Malaysia. Jadual 1 dibawah menerangkan tentang skop tanggungjawab unit-unit yang menyokong operasi GNOC.

Jadual 1: Skop Tanggungjawab

UNIT	PENERANGAN
CCO	Mengurus Perkhidmatan Pusat Panggilan Mengurus Laporan Insiden melalui Hotline/Emel/Faks
SFM	Mengurus proses <i>Escalation</i> TR Semakan dan Pengujian Insiden Rangkaian (Sokongan Peringkat 1) Pemantauan TR Reaktif Konfigurasi BMT
SIM	Mengurus Pemantauan Proaktif Rangkaian Pemantauan TR Proaktif
SOC	Mengurus Pemantauan Keselamatan Rangkaian Pemantauan Peralatan Keselamatan Konfigurasi Peralatan Keselamatan

Gambarajah 1: Pengurusan Perkhidmatan GNOC

GNOC				
PUSAT PANGGILAN	MEJA BANTUAN	PEMANTAUAN PROAKTIF	PEMANTAUAN PERALATAN KESELAMATAN	
TATACARA				
PELAPORAN INSIDEN	PENGURUSAN PEMANTAUAN PROAKTIF RANGKAIAN	SEMAKAN & PENGUJIAN INSIDEN REAKTIF	KONFIGURASI CPE BMT	KONFIGURASI FW
SISTEM OPERASI				
ISIM		SAMS		

3. POLISI

Polisi asas pelaporan Insiden yang perlu dipatuhi adalah seperti di bawah;

- i. Pengguna adalah merupakan pelanggan yang terdiri daripada agensi-agensi yang menggunakan rangkaian 1Gov*Net.
- ii. Pihak pengguna perlu melaporkan kepada Meja Bantuan GITN untuk melaporkan Insiden berkaitan perkhidmatan 1Gov*Net.
- iii. TR perlu dibuka untuk merekodkan sebarang Insiden berkaitan dengan perkhidmatan 1Gov*Net.
- iv. Pengesahan dengan pihak pengguna adalah perlu dilakukan sebelum menutup TR.

4. SISTEM SOKONGAN OPERASI

Sistem Sokongan Operasi digunakan untuk kerja-kerja pemantauan proaktif dan merekodkan Insiden perkhidmatan 1Gov*Net. Jadual 2 dibawah menunjukkan sistem operasi yang digunakan.

Jadual 2: Sistem Sokongan Operasi

SISTEM OPERASI	PENERANGAN
SERVICE ASSURANCE MANAGEMENT SYSTEM (SAMS)	Pemantauan proaktif perkhidmatan rangkaian
	Status ketersediaan dan prestasi perkhidmatan rangkaian
	Maklumat SLG
IINTEGRATED SERVICE INCIDENT MANAGEMENT (ISIM)	Pengeluaran dan pemantauan TR
	Merekodkan pelaporan Insiden, aktiviti dan kronologi restorasi Insiden

5. KAEDAH PELAPORAN INSIDEN

Pengguna boleh melaporkan Insiden melalui tiga (3) kaedah seperti dalam Jadual 3 dibawah;

Jadual 3: Kaedah Pelaporan Insiden

KAEDAH	MAKLUMAT PERHUBUNGAN
HOTLINE PUSAT PANGGILAN	1300-882-888
EMEL	helpdesk@gitn.com.my
FAKS	03-83194775

(Rujuk kepada Tatacara Pengurusan Pelaporan Insiden)

6. KATEGORI TR

Sekiranya pihak pengguna melaporkan Insiden ke Meja Bantuan maka TR perlu dibuka untuk merekodkan Laporan Insiden.

- i. Nombor TR yang dibuka perlu dimaklumkan kepada pengguna sebagai rujukan mereka.
- ii. Nombor TR ini adalah unik yang bermula dengan huruf IM didepannya, contoh IMxxxxx.
- iii. Pihak pengguna boleh berhubung dengan pihak Meja Bantuan untuk mendapatkan status pelaporan.
- iv. Untuk proses *escalation* dalaman GNOC, Meja Bantuan mengklasifikasikan TR tersebut berdasarkan kepada Kategori Insiden seperti dalam Jadual 4 di mukasurat berikutnya.

Jadual 4: Klasifikasi TR

KATEGORI	PENERANGAN
CR	Insiden berkaitan Ketersediaan Rangkaian yang dilapor melalui Hotline/Emel/Faks - Reaktif
TTCR	Insiden berkaitan dengan ketersediaan rangkaian yang dikesan secara pemantauan proaktif
TPCR	Insiden gangguan prestasi rangkaian yang dikesan secara pemantauan proaktif
APCR	Insiden gangguan perkhidmatan rangkaian yang berkaitan dengan prestasi - Reaktif
GRCR	Pertanyaan (<i>Inquiry</i>)/ <i>General Request</i>
VACR	Insiden berkaitan perkhidmatan pilihan (<i>Optional Services</i>)

7. INSIDEN MAJOR

Selain daripada pemantauan Rangkaian 1Gov*Net bagi agensi-agensi. Pemantauan terhadap perkhidmatan Rangkaian *Core Backbone* juga dibuat.

- 7.1 Insiden *terhadap* perkhidmatan Rangkaian *Core Backbone* diklassifikasikan sebagai Insiden *Major* Rangkaian seperti dalam Jadual 4 dibawah.
- 7.2 Notifikasi dihantar kepada pengguna-pengguna yang terbabit dengan impak Insiden tersebut (Rujuk Lampiran 4: Notifikasi Insiden Major Rangkaian).

Jadual 5: Insiden Major Rangkaian

INSIDEN MAJOR	PENERANGAN
MIG	Impak kepada Keseluruhan Perkhidmatan Capaian Internet Rangkaian 1Gov*Net
DNS	Impak kepada keseluruhan atau sebahagian Capaian Internet dan perkhidmatan emel yang menggunakan Rangkaian 1Gov*Net

8. TATACARA OPERASI GNOC

Tatacara kerja berikut adalah asas yang digunakan oleh GNOC untuk memastikan bahawa kerja-kerja operasi mengurus Insiden berjalan dengan lancar seperti dibawah;

- i. Pengurusan Pelaporan Insiden
- ii. Semakan dan Pengujian Insiden Reaktif (Sokongan Peringkat 1)
- iii. Pengurusan Pemantauan Proaktif Rangkaian
- iv. Pengurusan Konfigurasi CPE
- v. Soalan-Soalan Lazim (Frequently Asked Questions)

8.1 PENGURUSAN PELAPORAN INSIDEN

Pengurusan Pelaporan Insiden menerangkan bagaimana tatacara yang diambil oleh Pusat Panggilan, Meja Bantuan GITN semasa menerima laporan Insiden daripada pihak pengguna 1Gov*Net. Kebanyakan laporan yang diterima oleh Pusat Panggilan, Meja Bantuan adalah melalui Hotline. Tatacara pelaporan melalui Hotline adalah seperti diberiklutnya.

8.1.1 Melapor Melalui Hotline

NO.	TATACARA	PENERANGAN
1	TERIMA LAPORAN MELALUI HOTLINE	1.1 Terima panggilan pengguna melaporkan Insiden. 1.2 Laksanakan Etika Menjawab Panggilan. 1.3 Buka TR.
2.	REKODKAN MAKLUMAT INSIDEN	2.1 Rekodkan Laporan Insiden dan masalah yang dialami. 2.2 Rekodkan maklumat pelapor seperti nama, nombor telefon dan pengesahan lokasi.
3.	SEMAKAN DAN VERIFIKASI SEMASA PANGGILAN	3.1 Capaian Internet: Maklumat Laman Sesawang (URL)/ URL yang gagal dicapai atau perlahan. 3.2 Peralatan dan Rangkaian Kawasan Setempat (<i>LAN</i>): PC yang terlibat, aplikasi EG yang gagal dicapai dan lain-lain aplikasi. 3.3 Adakah berkaitan dengan Rangkaian 1GOV*Net atau tidak. 3.4 Verifikasi bekalan kuasa peralatan dan lain-lain verifikasi yang dirasakan perlu.

NO.	TATACARA	PENERANGAN
4.	SEMAKAN STATUS PERKHIDMATAN PERALATAN ADSL	4.1 DSL/ACT/INTERNET: <u>LED BLINKING</u> atau <u>STATIC</u> 4.2 POWER: <u>Ada Bekalan Kuasa</u> atau <u>Tidak</u>
5.	SEMAKAN STATUS PERKHIDMATAN PERALATAN VSAT	5.1 SAT: <u>LED BLINKING</u> atau <u>STATIC</u> 5.2 ODU: <u>LED BLINKING</u> atau <u>STATIC</u> 5.3 RCST: <u>LED BLINKING</u> atau <u>STATIC</u>
6.	SEMAKAN DAN PENGESAHAN STATUS SAMS	6.1 Jika terdapat <i>Alarm</i> Kritikal bermaksud terdapat gangguan ketersediaan rangkaian. 6.2 Jika tiada <i>Alarm</i> Kritikal, menunjukkan tiada gangguan ketersediaan kepada rangkaian.
7.	PENUTUP	7.1 Maklumkan nombor TR yang telah dibuka sebagai rujukan. 7.2 Maklumkan tindakan yang akan diambil kepada pengguna. 7.3 Ucapan penghargaan dan terima kasih kepada pelapor.
8.	ESCALATION TR	8.1 TR dimajukan kepada Sokongan Peringkat 1.

8.1.2 Melapor Melalui Emel/Faks

NO.	TATACARA	PENERANGAN
1.	EMEL/FAKS DITERIMA	Terima Laporan Insiden melalui Emel/Faks. (Rujuk kepada Jadual 3, mukasurat 6 untuk Kaedah Pelaporan Insiden)
2.	SEMAKAN	Semak kandungan Emel/Faks
3.	MAKLUMBALAS	<p>3.1 Jika berkaitan dengan perkhidmatan 1Gov*Net, TR akan dibuka.</p> <p>3.2 Maklumbalas berserta dengan nombor TR akan diberikan kepada pengguna sebagai rujukan.</p> <p>3.3 Pengguna akan dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai Insiden tersebut.</p> <p>3.4 Maklumbalas akan diberikan secepat yang mungkin.</p> <p>3.5 Sekiranya pengguna tidak menerima sebarang maklumbalas selepas tempoh masa tiga (3) jam yang mungkin disebabkan oleh kesulitan teknikal tertentu, pengguna diminta menghubungi terus talian Hotline.</p>
4.	PENGESAHAN DAN PENGUJIAN INSIDEN	Ambil tindakan semakan dan pengujian dengan merujuk kepada Tatacara Pengurusan Pelaporan Insiden melalui Hotline (Yang mana berkenaan).

[Rujuk Lampiran 1: Carta Aliran Pengurusan Pelaporan Insiden]

8.2 SEMAKAN DAN PENGUJIAN INSIDEN REAKTIF (SOKONGAN PERINGKAT 1)

NO.	TATACARA	PENERANGAN
1.	SEMAKAN ESCALATION TR	1.1 Semakan TR di ISIM. 1.2 Pengguna akan dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut.
2.	SEMAKAN STATUS KETERSEDIAAN, CONNECTIVITY DAN PRESTASI RANGKAIAN	2.1 Semak Status <i>Core Backbone</i> di SAMS. 2.2 Semak Status Ketersediaan Rangkaian (access): <i>Connectivity Ping Test, Latency Test</i> dan <i>CPE Health Check</i> . 2.3 Semak status <i>connectivity</i> rangkaian di antara CPE ke Rangkaian Kawasan Setempat (<i>LAN</i>).
3.	PENGUJIAN SECARA REMOTE DENGAN PENGGUNA	3.1 Maklumat terperinci Insiden yang dilaporkan. 3.2 Sambungan fizikal CPE ke Rangkaian kawasan Setempat (<i>LAN</i>). 3.3 Pengujian capaian ke Rangkaian 1GOVnet. (<i>ICMP and Traceroute Test</i>).
4.	INSIDEN BERKAITAN KETERSEDIAAN DAN CONNECTIVITY	Sekiranya terdapat masalah Ketersediaan, TR dimajukan terus kepada RGS (Sokongan Peringkat 2) untuk proses restorasi di lapangan atau premis pengguna.

NO.	TATACARA	PENERANGAN
5.	PENGUJIAN PRESTASI	Sekiranya Insiden tersebut tiada berkaitan dengan ketersediaan rangkaian tetapi melibatkan prestasi maka pengujian prestasi rangkaian perlu dilaksanakan yang merangkumi semakan dan pengujian Teknikal keatas CPE secara <i>remote</i> .
6.	SEMAKAN DAN PENGUJIAN TEKNIKAL CPE	6.1 Konfigurasi dan <i>Health Check</i> CPE 6.2 LAN <i>Connectivity</i> 6.3 Aplikasi Intranet/Internet. 6.4 Tahap Penggunaan Trafik (<i>Traffic Utilization</i>). 6.5 Semakan dan pengujian konfigurasi CPE. 6.6 Pengujian sambungan Internet ke Laman Sesawang ke Antarabangsa dan Tempatan. 6.7 Pengujian sambungan Aplikasi Intranet Rangkaian 1Gov*Net.
7.	STATUS PENYELESAIAN PRESTASI	7.1 Sekiranya Insiden berjaya diselesaikan, pengesahan dengan pengguna akan dibuat. 7.2 Sekiranya Insiden berkaitan dengan ketersediaan rangkaian (access) tidak berjaya diselesaikan, TR akan dimajukan kepada RGS (Sokongan Peringkat 2) 7.3 Sekiranya Insiden berkaitan dengan prestasi tidak berjaya diselesaikan, TR akan dimajukan kepada TESS (Sokongan Peringkat ke 3).
8.	PENGESAHAN PENGGUNA	Pengesahan dengan pengguna perlu sekiranya Insiden telah berjaya diselesaikan.
9.	PENUTUPAN TR	Setelah pengguna mengesahkan Insiden telah selesai dan perkhidmatan rangkaian telah kembali pulih, TR akan ditutup.

[Rujuk Lampiran 2: Carta Alir Semakan dan Pengujian Insiden Reaktif (Sokongan Peringkat 1)]

8.3 PENGURUSAN PEMANTAUAN PROAKTIF RANGKAIAN

8.3.1 PEMANTAUAN ALARM KRITIKAL

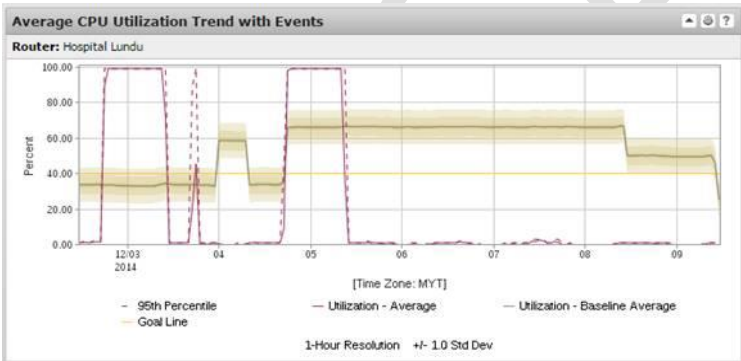
NO.	TATA CARA	PENERANGAN
1.	SEMAKAN ALARM KRITIKAL KETERSEDIAAN RANGKAIAN (SAMS)	<p>1.1 Sekiranya terdapat <i>Alarm</i> Kritikal terhadap rangkaian <i>Core Backbone</i>, menunjukkan terdapat gangguan ketersediaan perkhidmatan major (MIG/DNS) berstatus Insiden <i>Major</i>.</p> <p>1.2 Sekiranya terdapat <i>Alarm</i> Kritikal terhadap ketersediaan rangkaian (<i>access</i>) agensi, menunjukkan bahawa terdapat gangguan ketersediaan rangkaian di agensi yang berstatus tidak aktif (<i>down</i>).</p>
2.	ALARM KRITIKAL RANGKAIAN CORE BACKBONE (SAMS)	Setelah verifikasi dibuat, TR dimaju terus kepada TESS (Sokongan Peringkat 3).
3.	ALARM KRITIKAL RANGKAIAN (ACCESS) AGENSI (SEMAKAN REKOD SAMS)	<p>3.1 Semakan rekod maklumat yang diletakkan dalam ruangan Notes akan diteliti. Begitu juga corak (<i>pattern</i>) dianalisa sebelum tindakan lanjut dibuat.</p> <p>3.2 Antara rekod maklumat yang disemak adalah seperti dibawah;</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Bekalan Kuasa Peralatan ditutup selepas waktu pejabat. ii. Bekalan Kuasa Peralatan ditutup berdasarkan kepada keperluan (<i>on-demand</i>).

Name	Alarm Title	Notes
Pusat Perkhidmatan Industri Tenuku Sa...	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-On Demand
Pusat Bimbingan Usahawan Manong	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-On Demand
Majlis Daerah Serian	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-On Demand
Majlis Daerah Maradong dan Julau Caw...	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power off-On Demand
SMK Telaga Pitas	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power off-On Demand
Klinik Desa Pt. Hj Hashim	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power off-On Demand
Pejabat SMK Ibrahim Fikri	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power off-After Office Hour/Power off-On Dem...
Pejabat SMK Syeikh Abdul Ghani	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-After Office Hour
Pejabat SMK Iskandar Shah Perak	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-After Office Hour
Pejabat SMK Tengku Mahmud II	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off-After Office Hour
2 Platun Bekalan KPD	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off- On Demand
Rumah Peranginan Persekutuan Bukit F...	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off On demand
Klinik Desa Kaung Ulu Kota Belud	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Off - On Demand
Stesen RTK Belaga	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Issue.No need to open Tix until JUPEM H...
Klinik Kesihatan Lona Sukang	DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS	Power Issue

NO.	TATA CARA	PENERANGAN
4.	BUKA TR INSIDEN PROAKTIF	Sekiranya tiada rekod maklumat seperti diatas, TR Insiden Proaktif (kategori TTCR) akan dibuka dalam ISIM.
5.	PENGGUNA AKAN DIHUBUNGI UNTUK VERIFIKASI	<p>5.1 Pengguna akan dihubungi untuk verifikasi secara <i>remote</i> (Langkah No. 6).</p> <p>5.2 Sekiranya pengguna dapat dihubungi, verifikasi status peralatan CPE akan diperolehi.</p> <p>5.3 Sekiranya pengguna gagal dihubungi, TR akan dimajukan ke RGS (Sokongan Peringkat 2).</p>
6.	TUKAR KATEGORI TR INSIDEN PROAKTIF DARIPADA TTCR KE CR	Sekiranya pengguna dapat dihubungi di premis, kategori TR ditukar daripada TTCR ke CR untuk pemantauan SLG.
7.	VERIFIKASI STATUS PERALATAN CPE DENGAN PENGGUNA	<p>7.1 Verifikasi dengan pengguna dilakukan secara <i>remote</i> untuk memperolehi status peralatan CPE (CPE telah <i>switch-on</i> atau tidak, Status bekalan kuasa termasuk <i>Power Adapter</i>, Kabel dan Soket dan <i>reboot</i> CPE).</p> <p>7.2 Sekiranya terdapat masalah dengan bekalan kuasa, pemantauan akan dibuat sehingga bekalan kuasa pulih.</p> <p>7.3 Setelah verifikasi telah dilaksanakan <i>Alarm</i> Kritikal telah tiada, pengesahan pengguna diperlukan sebelum menutup TR.</p>
8.	SEMAKAN STATUS ALARM KRITIKAL	<p>8.1 Sekiranya <i>Alarm</i> Kritikal ketersediaan rangkaian telah tiada maka tindakan pengesahan dengan pengguna perlu dilaksanakan.</p> <p>8.2 Jika masih terdapat <i>Alarm</i> Kritikal yang mana memerlukan restorasi di lapangan atau premis pengguna, TR akan dimajukan kepada RGS untuk tindakan Sokongan Peringkat 2.</p>
9.	PENGESAHAN PENGGUNA DAN MENUTUP TR	<p>9.1 Pengesahan dengan pengguna untuk penutupan TR akan dilaksanakan.</p> <p>9.2 TR ditutup selepas Insiden berjaya diselesaikan.</p>

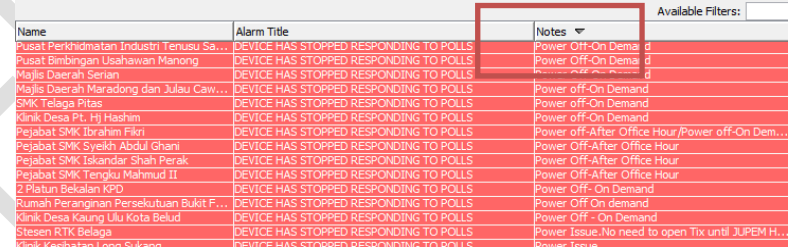
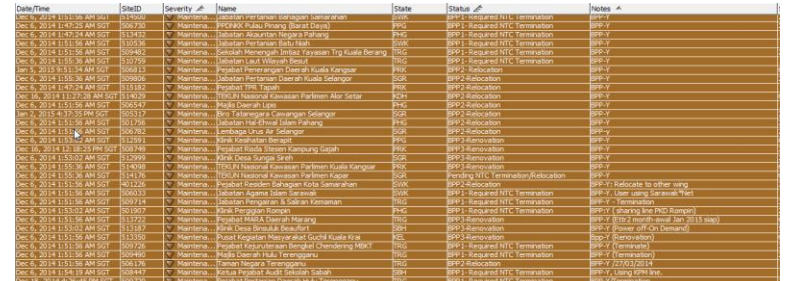
[Rujuk Lampiran 3: Carta Alir Pengurusan Pemantauan Proaktif Rangkaian]

8.3.2 PEMANTAUAN ALARM MAJOR

NO.	TATA CARA	PENERANGAN
1.	ALARM MAJOR SAMS	<p>1.1 Semak <i>Alarm</i> berkaitan dengan <i>Threshold Violation</i> di CPE (CPU/Memori/Penggunaan Trafik (<i>Traffic Utilization</i>)/Suhu) yang dikesan dari SAMS.</p> <p>1.2 Buka TR (Kategori TPCR).</p> <p style="text-align: center;"><u>Contoh: Graf Penggunaan CPU (router)</u></p> 
2.	REBOOT CPE	<p>2.1 Hubungi pihak pengguna untuk <i>reboot</i> peralatan.</p> <p>2.2 <i>Switch-off/on</i> peralatan dan semak <i>Alarm Major</i> samada masih ada atau telah Normal.</p>
3.	ESCALATE TR	<p>Sekiranya masih terdapat <i>Alarm Major</i> dikesan, TR akan dimajukan (<i>escalate</i>) kepada RGS (Sokongan Peringkat 2) untuk siasatan lanjut peralatan CPE di premis pengguna.</p>

[Rujuk Lampiran 3: Carta Alir Pengurusan Pemantauan Proaktif Rangkaian]

8.3.3 PEMANTAUAN ALARM PENYELENGGARAAN (MAINTENANCE)

NO.	TATACARA	PENERANGAN
1.	PENGGUNA SWITCH OFF PERALATAN	<p>1.1 Semasa Pemantauan <i>Alarm</i> Kritikal dan selepas verifikasi, dapatkan alasan dan justifikasi pihak pengguna menutup atau <i>Switch Off</i> peralatan CPE.</p> <p>1.2 Jika didapati CPE ditutup dengan alasan penamatan talian/berpindah/pengubahsuaian pejabat atau apa-apa justifikasi peralatan ditutup pada suatu jangkamasa yang lama maka pengguna akan dinasihatkan untuk mengisi Borang BPP.</p>
2.	BORANG PENGESAHAN PELANGGAN (BPP)	<p>2.1 Borang BPP dihantar ke unit PMO untuk dimajukan kepada pihak MAMPU.</p> <p>2.2 BPP yang dikeluarkan hanya berkaitan Operasi sahaja.</p>
3.	KEMASKINI SAMS	<p>Kemaskini maklumat pihak pengguna <i>switch-off peralatan</i> CPE di ruangan [Notes] di SAMS.</p> 
4.	TUKAR SEVERITY KE MOD PENYELENGGARAAN (MAINTENANCE)	<p><i>Alarm</i> Kritikal ditukar kepada Mod <i>Alarm Penyelenggaraan (Maintenance)</i>.</p> 

[Rujuk Lampiran 3: Carta Alir Pengurusan Pemantauan Proaktif Rangkaian]

8.3.4 NOTIFIKASI INSIDEN MAJOR RANGKAIAN

NO.	TATA CARA	PENERANGAN
1.	INSIDEN MAJOR (MAJOR INCIDENT)	1.1 Insiden <i>Major</i> Rangkaian dikesan. 1.2 Rujuk kepada Jadual 5, Mukasurat 8 untuk maklumat Insiden <i>Major</i> Rangkaian.
2.	SEMAKAN DAN VERIFIKASI	2.1 Melakukan semakan di SAMS. 2.2 Verifikasi dengan pihak TESS.
3.	HANTAR NOTIFIKASI	2.3 Hantar Notifikasi Emel kepada pengguna (Agensi dan MAMPU) pada kadar segera. 2.4 Pemantauan dan maklumbalas kepada pengguna tersebut akan dibuat dari masa kesemasa.

[Rujuk Lampiran 4: Carta Alir Notifikasi Insiden *Major* Rangkaian]

8.4 PENGURUSAN KONFIGURASI POLISI BMT/FW

NO.	TATACARA	PENERANGAN
1.	SEMAKAN PERMOHONAN DI 1GovOSF	<p>1.1 Semakan permohonan penambahan/perubahan konfigurasi polisi di portal 1GovOSF (http://1govosf.gitn.net.my).</p> <p>1.2 Sekiranya permohonan telah lengkap konfigurasi polisi akan dilaksanakan.</p> <p>1.3 Sekiranya permohonan telah lengkap, konfigurasi dan polisi akan dilaksanakan.</p> <p>1.4 Sekiranya permohonan tidak lengkap, permohonan akan ditolak dan dirujuk semula kepada pihak pengguna.</p>
2.	SEMAKAN KONFIGURASI POLISI	<p>2.1 Menyemak konfigurasi polisi telah wujud atau tidak.</p> <p>2.2 Sekiranya konfigurasi polisi telah wujud, maklumbalas diberikan kepada pihak pengguna.</p> <p>2.3 Sebaliknya jika konfigurasi polisi didapati masih belum wujud, penambahan Konfigurasi Polisi dilaksanakan.</p>
3.	PENGUJIAN KONFIGURASI POLISI	<p>3.1 Pengujian Konfigurasi Polisi akan dilaksanakan.</p> <p>3.2 Pihak pengguna akan dihubungi untuk pengujian.</p>
4.	PENGUJIAN KONFIGURASI POLISI OLEH PENGGUNA	<p>4.1 Pengujian dan verifikasi oleh pengguna.</p> <p>4.2 Sekiranya pengujian berjaya, Konfigurasi Polisi telah selesai dan permohonan ditutup.</p>
5.	PENUTUPAN TR	Pengesahan dengan pengguna perlu dilaksanakan sebelum menutup TR.

[Rujuk Lampiran 5: Carta Alir Pengurusan Konfigurasi Polisi BMT/FW]

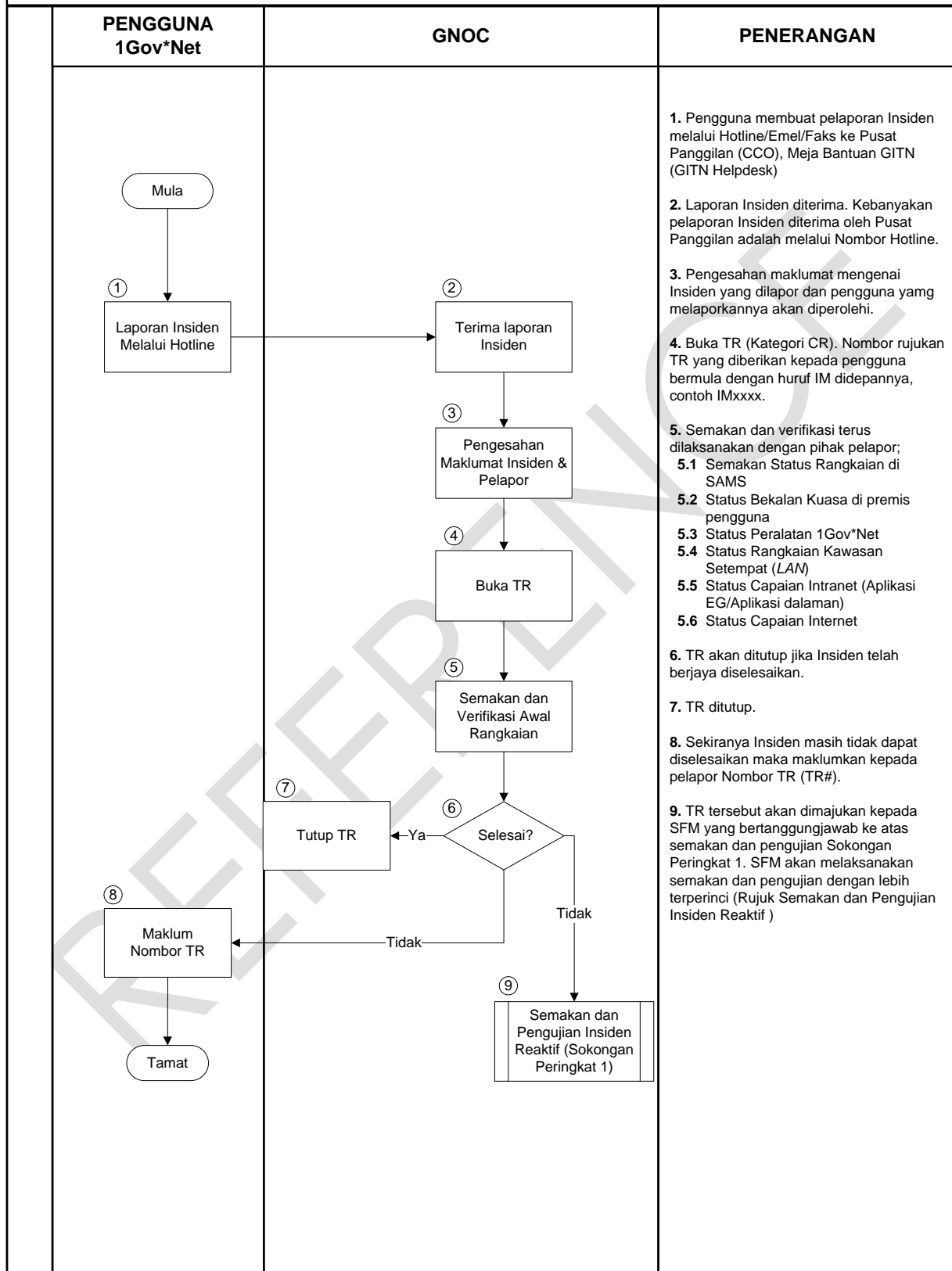
8.5 SOALAN-SOALAN LAZIM (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	Apa itu 1Gov*Net	1Gov*Net merupakan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (<i>Government Integrated Telecommunication Network</i>) yang diuruskan secara berpusat bagi menyokong sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. 1Gov*Net menyediakan satu platform rangkaian bagi membolehkan capaian kepada aplikasi-aplikasi Kerajaan Elektronik, aplikasi dalaman agensi atau Intranet dan capaian ke Internet. Perkhidmatan 1Gov*Net ini disediakan untuk Kementerian, Jabatan atau Agensi Kerajaan Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan di bawah saraan Kementerian.
2.	Siapa pembekal rangkaian luas (WAN) 1Gov*Net	GITN Sdn. Berhad (GSB) adalah syarikat dilantik oleh pihak kerajaan untuk pelaksanaan dan menguruskan Perkhidmatan 1Gov*Net.
3.	Apakah skop 1Gov*Net	Pelaksanaan 1Gov*Net hanya melibatkan penyediaan rangkaian kawasan luas (WAN) sahaja. Rangkaian kawasan setempat (LAN) dan capaian pengguna <i>wireless</i> agensi adalah tidak termasuk dalam skop pelaksanaan 1Gov*Net.
4.	Bagaimana untuk membuat Laporan sekiranya terdapat masalah pada rangkaian dan perkakasan 1Gov*Net	Sebarang Laporan kerosakan berkaitan perkhidmatan 1Gov*Net, pihak pengguna boleh menghubungi meja bantuan GITN melalui : Telefon : 1300 882 888 Emel : helpdesk@gitn.com.my Faks : 03 83194775
5.	Apakah waktu perkhidmatan meja bantuan GITN	Meja bantuan perkhidmatan 1Gov*Net beroperasi 24 jam x 7 hari x 365.
6.	Bagaimana Laporan kerosakan perkhidmatan 1GOV*Net direkodkan.	Semua Laporan kerosakan yang dilaporkan ke meja bantuan GITN akan direkodkan di dalam Integrated Services and Incident Management System (ISIM) dan nombor rujukan Tiket Insiden (TR) akan dimaklumkan.
7.	Bagaimana pemantauan perkhidmatan 1Gov*Net dilakukan.	Pemantauan talian 1Gov*Net melalui Service Assurance Management System (SAMS).
NO.	SOALAN	JAWAPAN

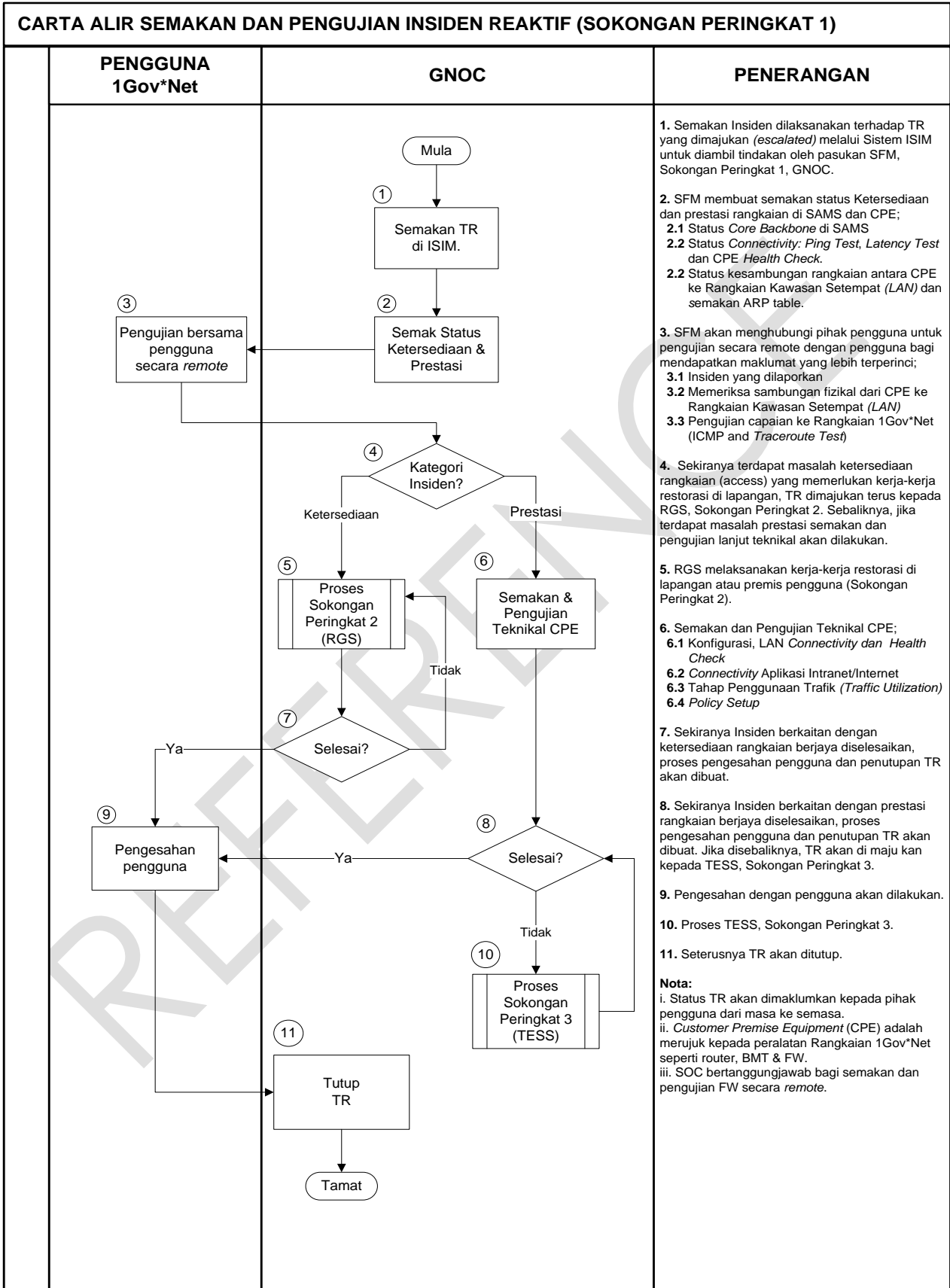
9.	Bagaimana proses permohonan baru, pemindahan dan naiktaraf talian 1Gov*Net.	Pengguna hendaklah merujuk kepada pihak MAMPU untuk permohonan baru, pemindahan dan naiktaraf talian. Pihak GSB akan melaksanakan permohonan setelah menerima NTC (Notice To Commence) daripada pihak MAMPU.
10.	Bagaimana proses untuk penambahan segmen LAN IP.	Pengguna hendaklah menghubungi meja bantuan GITN untuk permohonan penambahan <i>IP Address</i> yang diperlukan.
11.	Bagaimana untuk memohon perubahan <i>rules and policy</i> pada peranti BMT & FW dan perkhidmatan DNS.	Pengguna hendaklah membuat permohonan secara atas talian di laman sesawang 1Gov*OSF iaitu http://1govosf.gitn.net.my .
12.	Permohonan telah dilaksanakan dan dimaklumkan tetapi ujian masih gagal.	Pengguna dikehendaki menghantar emel hasil ujian kepada meja bantuan GITN berserta dengan nombor rujukan 1GovOSF/ ISIM (sekiranya ada). Pihak GSB akan membuat semakan dan tindakan susulan.
13.	Apakah tindakan yang perlu dibuat sekiranya peranti GSB didapati tidak berfungsi (OFF).	Pengguna dikehendaki untuk menyemak sambungan bekalan kuasa ke peranti tersebut dan menghubungi meja bantuan GITN.
14.	Apakah tindakan yang perlu dibuat sekiranya pengguna ingin melanggan atau menamatkan perkhidmatan peranti FW GSB di premis pengguna.	Pengguna memohon melalui portal 1GovServ (http://1govserv.1govnet.gov.my/). Pihak GSB akan mengambil tindakan lanjut selepas menerima NTC daripada pihak MAMPU.

LAMPIRAN 1:

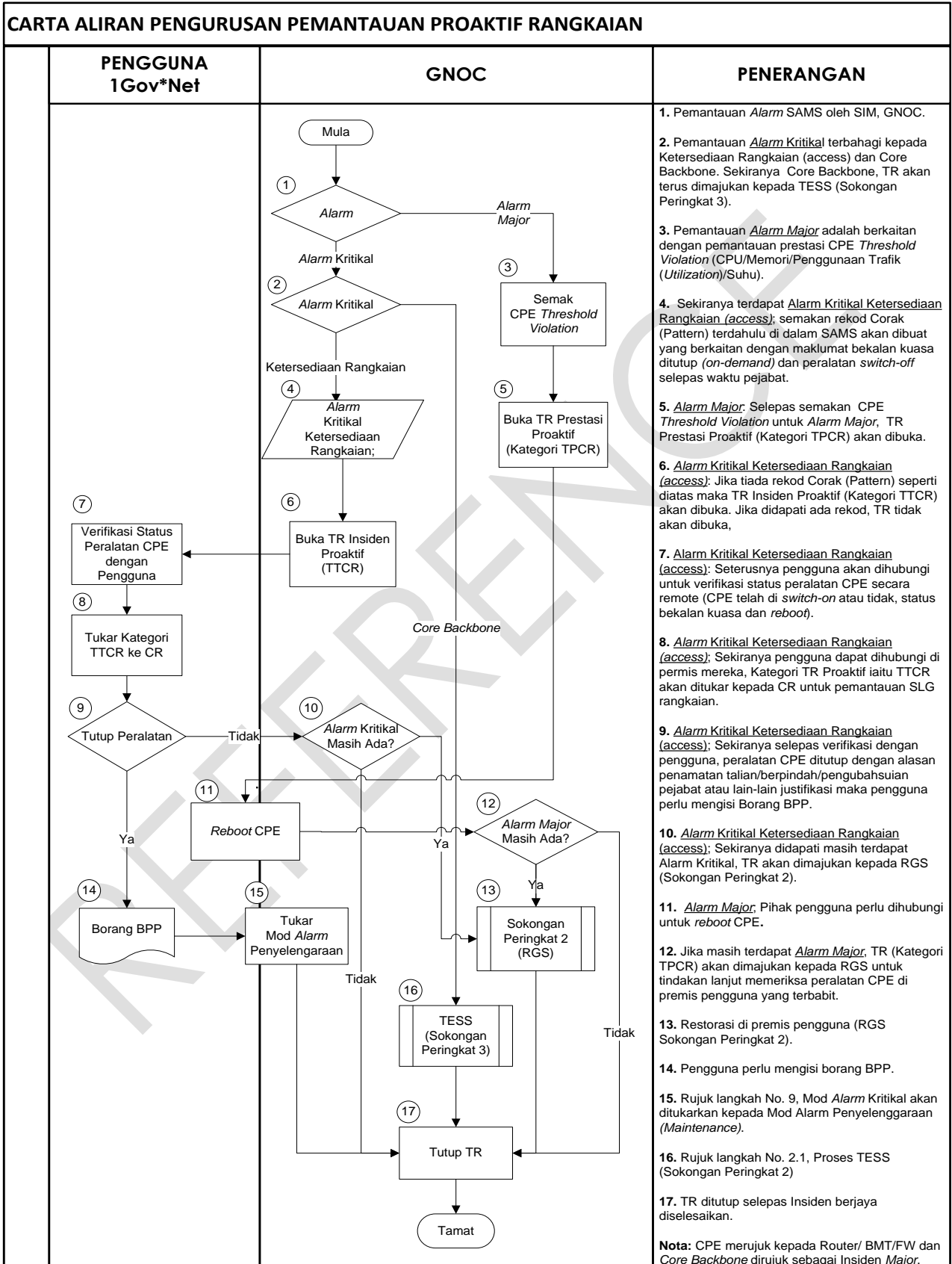
CARTA ALIR PENGURUSAN PELAPORAN INSIDEN



LAMPIRAN 2

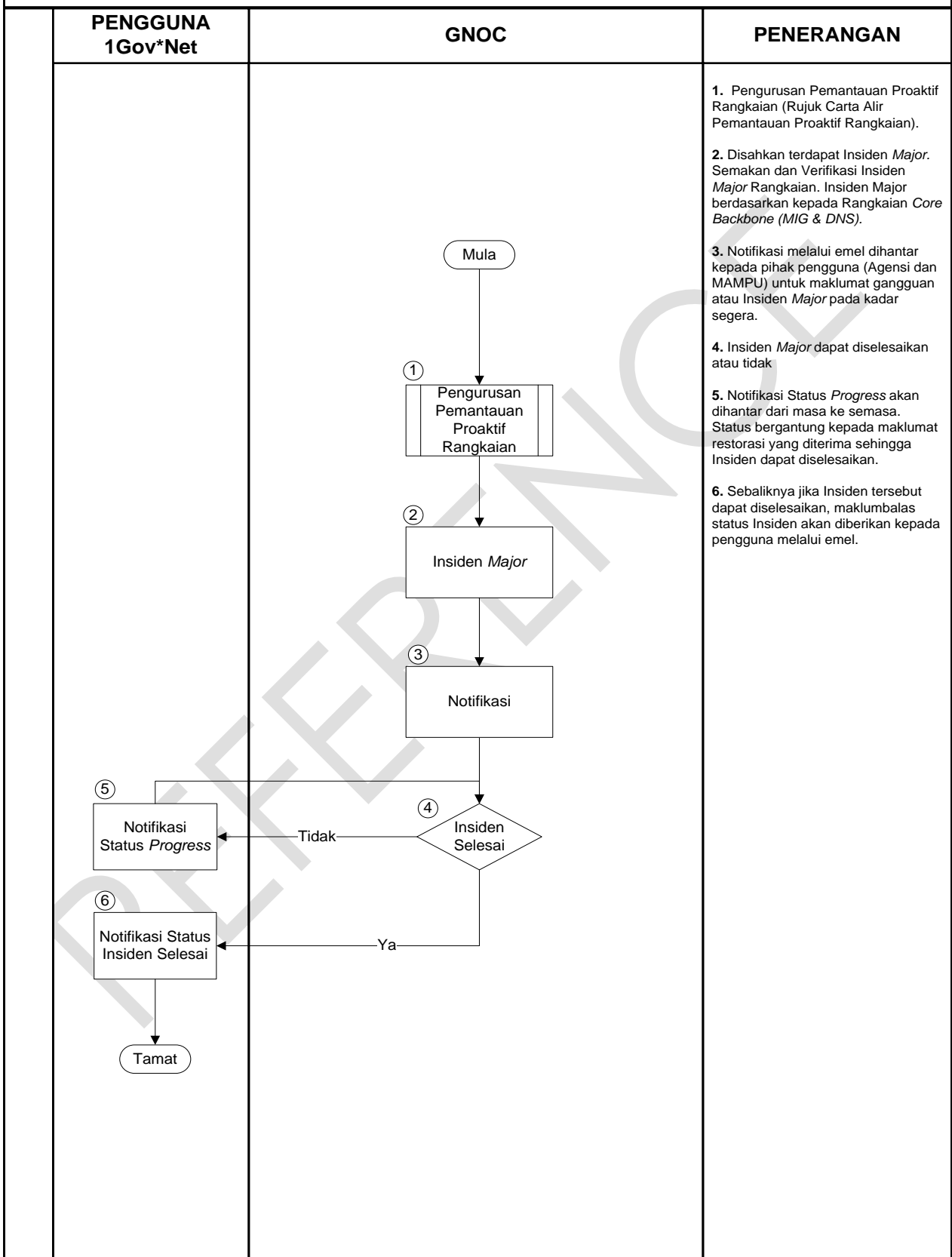


LAMPIRAN 3



LAMPIRAN 4

CARTA ALIR NOTIFIKASI INSIDEN MAJOR RANGKAIAN



LAMPIRAN 5

CARTA ALIR PENGURUSAN KONFIGURASI POLISI - BMT/FW

