



MAHKAMAH SYARIAH WILAYAH PERSEKUTUAN

محكمة شرعية ولاية فيدراسيون

PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN INFRASTRUKTUR RANGKAIAN MAHKAMAH SYARIAH WILAYAH PERSEKUTUAN

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT
MAHKAMAH SYARIAH WILAYAH PERSEKUTUAN

PENGURUSAN INFRASTRUKTUR RANGKAIAN MAHKAMAH SYARIAH WILAYAH PERSEKUTUAN

PENGENALAN

SOP ini terpakai bagi pengurusan rangkaian di MSWP yang menggunakan perkhidmatan rangkaian MyGovNet. Perkhidmatan Rangkaian MyGovNet merupakan satu platform yang menyediakan perkhidmatan capaian kepada aplikasi yang digunakan di MSWP termasuk Sistem Esyariah, Sistem eHadir dan Laman Web Rasmi MSWP serta capaian ke Internet.

OBJEKTIF

Objektif penyediaan SOP ini adalah untuk memastikan perkhidmatan MyGovNet di MSWP diuruskan dengan cekap dan berkesan.

SKOP

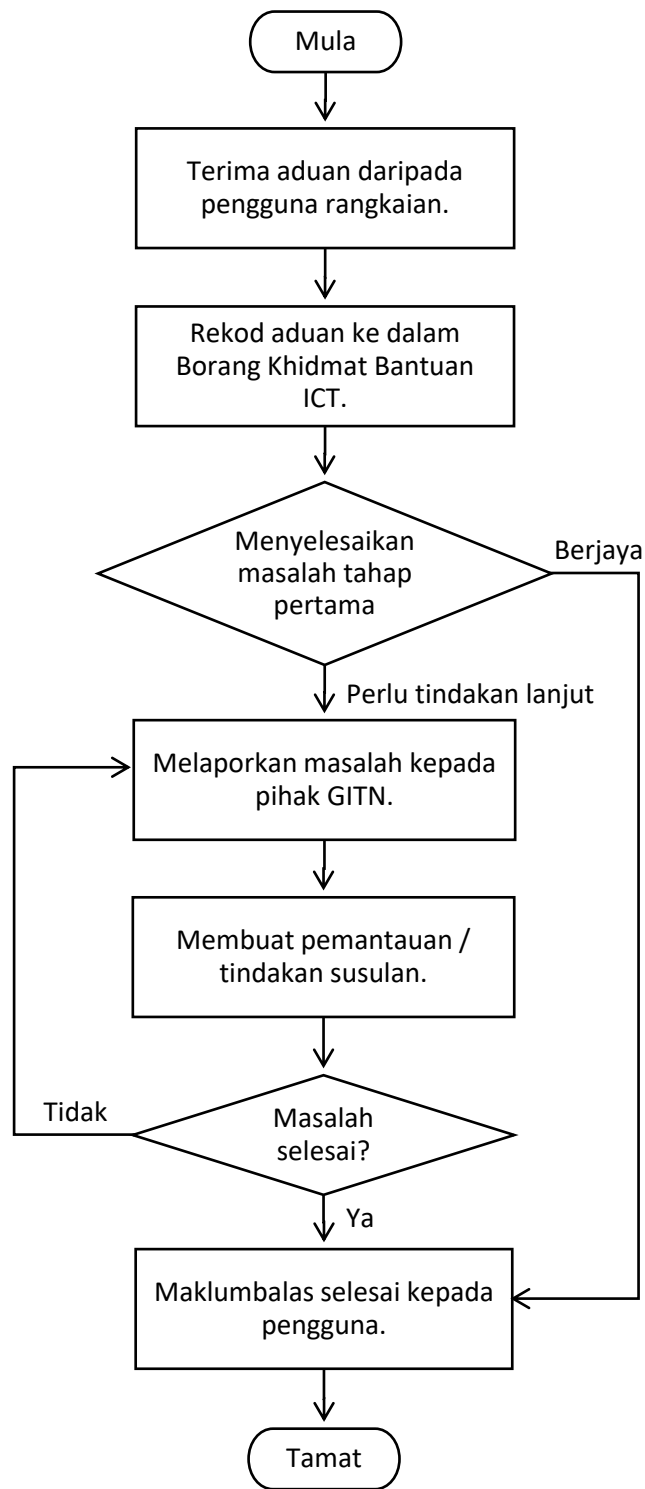
Skop SOP ini melibatkan pengurusan dan infrastruktur ICT dalam rangkaian MyGovNet yang digunakan oleh MSWP. Skop SOP ini terbahagi kepada

1. Pengurusan aduan berkaitan rangkaian.
2. Pengurusan permohonan perkhidmatan rangkaian.

TANGGUNGJAWAB

1. Unit Teknologi Maklumat (ICTMSWP) bertanggungjawab menerima aduan dan permohonan yang berkaitan infrastruktur rangkaian ICT, seterusnya menyelesaikan masalah di tahap pertama atau melanjutkannya kepada pihak GITN sekiranya perlu.
1. ICTMSWP bertanggungjawab untuk memantau dan memastikan perkhidmatan yang dibekalkan digunakan secara optimum bagi aplikasi yang digunakan oleh jabatan dan juga capaian Internet.
2. ICTMSWP bertanggungjawab menguruskan perkhidmatan rangkaian MyGovNet agar menepati keperluan jabatan.

SOP PENGURUSAN ADUAN BERKAITAN RANGKAIAN



Proses Kerja Pengurusan Aduan Berkaitan Rangkaian

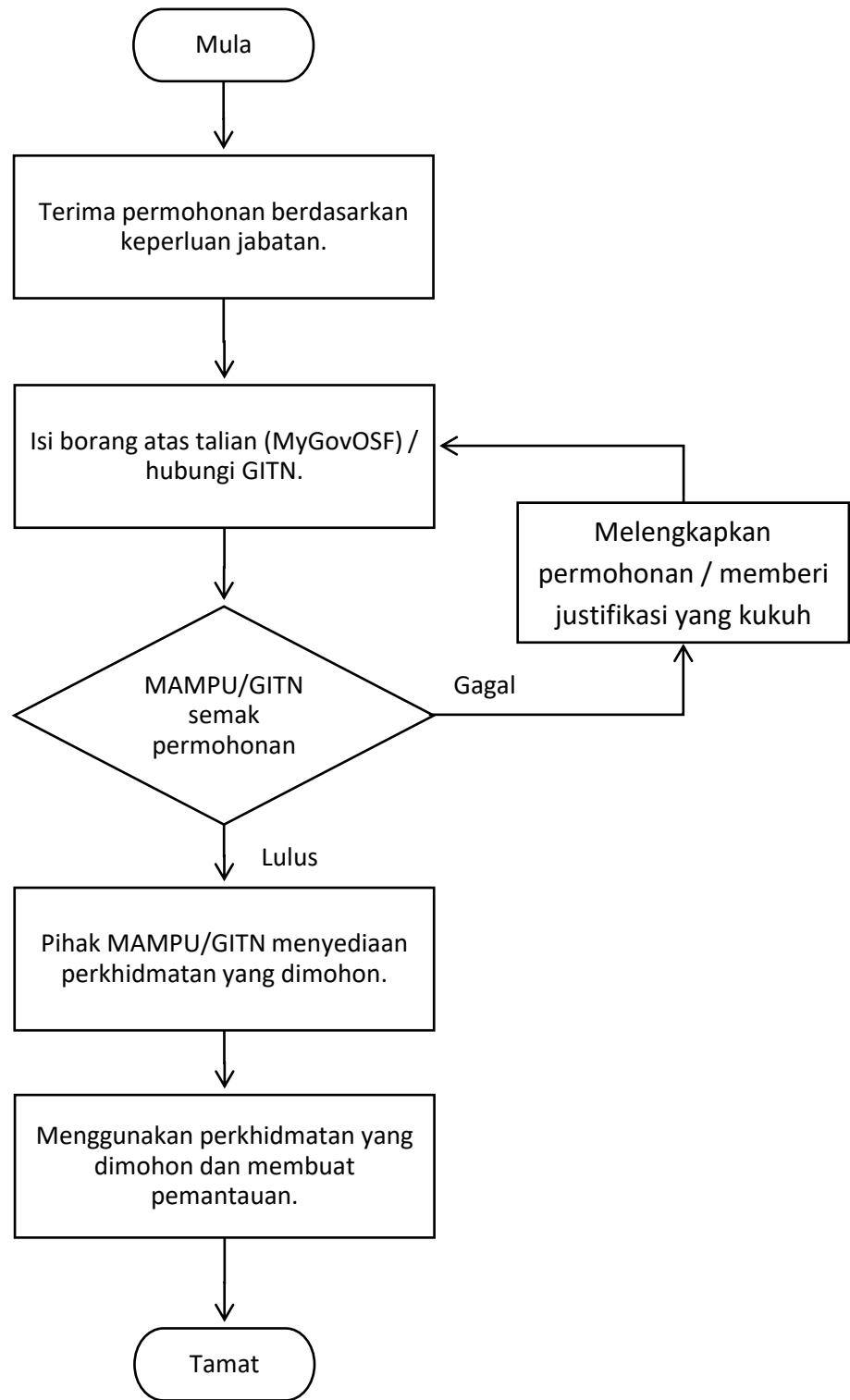
| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab | Tempoh Maksimum |
|-------------|---|--------------------------------|------------------------|
| 1. | Terima aduan daripada pengguna rangkaian. | ICTMSWP | - |
| 2. | Rekod aduan ke dalam Borang Khidmat Bantuan ICT. | Pengguna / Juruteknik Komputer | 15 minit |
| 3. | Menyelesaikan masalah tahap pertama. | ICTMSWP | 4 jam |
| 4. | Melaporkan masalah kepada GITN untuk tindakan lanjut. | ICTMSWP | 15 minit |
| 5. | Membuat pemantauan / tindakan susulan. | ICTMSWP | 1 hari |
| 6. | Rekod penyelesaian ke dalam Borang Khidmat Bantuan ICT dan memberi maklumbalas selesai kepada pengguna. | ICTMSWP | 20 minit |

SOP PENGURUSAN PERMOHONAN PERKHIDMATAN RANGKAIAN

Pengurusan perkhidmatan rangkaian MyGovNet di MSWP merangkumi perkara-perkara berikut:

1. Penetapan polisi rangkaian berdasarkan keperluan jabatan.
2. Pendaftaran domain untuk aplikasi yang digunakan oleh jabatan.
3. Pengurusan *firewall*.
4. Naik taraf / Turun taraf talian.
5. Migrasi rangkaian / talian baru.
6. Penamatan / pembatalan perkhidmatan.

Carta Alir Proses Permohonan Perkhidmatan Rangkaian



Proses Kerja Pengurusan Perkhidmatan Rangkaian

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab | Tempoh Maksimum |
|------|--|---------------|-----------------|
| 1. | Terima permohonan berdasarkan keperluan jabatan. | ICTMSWP | - |
| 2. | Isi borang atas talian (MyGovOSF) atau hubungi GITN. | ICTMSWP | 15 minit |
| 3. | Semakan permohonan oleh MAMPU / GITN | MAMPU/GITN | 1 hari |
| 4. | Penyediaan perkhidmatan yang dimohon. | MAMPU/GITN | - |
| 5. | Sekiranya gagal, pihak MAMPU/GITN akan menghubungi pemohon dan memberikan maklumbalas. Pemohon mungkin perlu melengkapkan permohonan atau memberikan justifikasi yang kukuh. | ICTMSWP | - |
| 6. | Menggunakan perkhidmatan yang dimohon dan membuat pemantauan. | ICTMSWP | - |