



**JABATAN PERKHIDMATAN KUARANTIN DAN
PEMERIKSAAN MALAYSIA**

**“FALLBACK PROCEDURES”
PEMBAYARAN PERMIT MELALUI
*EPERMIT ONLINE PAYMENT (EOP)***

VERSI 1.0

NOVEMBER 2014

Nombor rujukan : MAQIS/EOP/01-2014

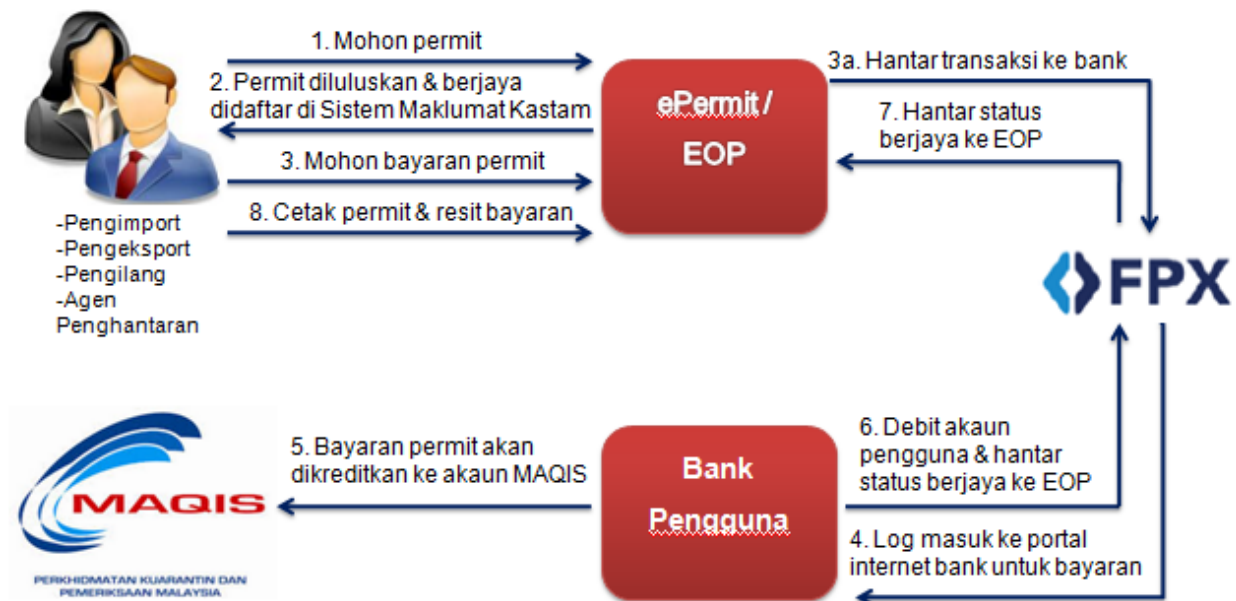
1. PENDAHULUAN

- 1.1 ePermit Online Payment (EOP) merupakan sistem kendalian Dagang Net Technologies Sdn Bhd (Dagang Net) yang membolehkan pembayaran permit kepada Jabatan Perkhidmatan Kuarantin dan Pemeriksaan Malaysia (MAQIS) dibayar secara elektronik/ atas talian.
- 1.2 Ia memberi kemudahan pemindahan dana daripada pengguna ke akaun bank MAQIS yang dihantar melalui platform bank dan *Financial Process Exchange (FPX)*. FPX dikendalikan oleh Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn Bhd (MyClear) iaitu anak syarikat Bank Negara Malaysia (BNM).
- 1.3 Transaksi ini tidak melibatkan tunai dan cek serta tidak memerlukan jaminan bank. Kaedah pembayaran melalui sistem *EOP* menjamin keselamatan hasil negara dan mengurangkan kesesakan di kaunter bayaran Ibu pejabat dan pintu-pintu masuk MAQIS di samping mempercepatkan proses bayaran dan pengeluaran permit.

2. TUJUAN / SKOP

- 2.1 Piawai Prosidur Operasi ini dikeluarkan untuk menetapkan panduan prosidur pembayaran permit kepada MAQIS melalui sistem EOP.
- 2.2 Garis panduan ini bertujuan untuk menyeragamkan prosidur di Ibu pejabat dan pintu-pintu masuk MAQIS, Dagang Net, bank-bank dan pihak pengguna yang menggunakan sistem EOP.
- 2.3 Piawai Prosidur Operasi ini merangkumi *fallback procedure* yang membenarkan kaedah atau cara alternatif jika pemprosesan secara elektronik/ atas talian tidak dapat dilakukan atas sebab-sebab tertentu seperti sistem tergendala (*system down*) samada di pihak Dagang Net atau/dan bank.

3. CARTA ALIRAN BAYARAN PERMIT



Catatan :

- i. Pengguna/ pemohon i.e pengimport/ pengeksport/ agen penghantaran memohon permit secara atas talian melalui sistem ePermit
- ii. Permit diluluskan oleh pegawai MAQIS dan seterusnya didaftarkan di Sistem Maklumat Kastam (SMK). Pemohon tidak dapat melihat nombor permit selagi pembayaran tidak dibuat. Nombor permit akan dipaparkan di skrin ePermit selepas pembayaran secara atas talian dibuat
- iii. Pemohon membuat transaksi bayaran melalui sistem EOP. Transaksi tersebut akan dihantar ke bank pengguna
- iv. Pemohon perlu log masuk ke dalam portal internet bank untuk membuat bayaran permit
- v. Bayaran permit yang berjaya akan dikreditkan ke dalam akaun bank MAQIS
- vi. Bank pengguna akan mendebitkan akaun pengguna dan menghantar status bayaran berjaya ke sistem EOP
- vii. Pemohon boleh mencetak permit dan resit di dalam sistem EOP

4. FALLBACK PROCEDURE

4.1 Prosidur ini menjelaskan prosedur yang membenarkan kaedah atau cara alternatif jika pembayaran secara atas talian tidak dapat dilakukan apabila berlaku kegagalan/ gangguan sistem atau masalah-masalah lain yang berkaitan.

4.2 Komunikasi jika berlaku kegagalan sistem

Pihak terlibat	Komunikasi yang perlu dibuat
Seller Bank: Bank Islam (Bank akaun MAQIS)	<ul style="list-style-type: none"> i. Jika terdapat <i>scheduled maintenance</i> di Bank Islam, Bank Islam perlu memaklumkan kepada DNT seminggu sebelum aktiviti tersebut. ii. Jika terdapat <i>scheduled maintenance</i> di sistem FPX dan/atau bank-bank pengguna, Bank Islam perlu memaklumkan kepada DNT dalam masa 24 jam selepas menerima notifikasi email daripada MyClear. iii. Jika terdapat sebarang kegagalan sistem samaada di pihak bank atau FPX atau bank-bank pengguna yang lain, <i>Seller Bank</i> perlu memaklumkan kepada pihak Dagang Net melalui email dalam masa 30 minit selepas menerima pengesahan daripada MyClear, berserta maklumat-maklumat berikut. <ul style="list-style-type: none"> a. Sistem yang terlibat i.e bank (Bank Islam/Maybank/ CIMB Bank/ RHB Bank/ Hong Leong/Public Bank/ Affin Bank) atau FPX b. Anggaran masa yang diambil untuk sistem pulih seperti sedia kala iv. Selepas sistem pulih seperti biasa, <i>Seller Bank</i> perlulah memaklumkan kepada pihak Dagang Net dengan kadar segera melalui email ke careline@dagangnet.com.
Dagang Net	<ul style="list-style-type: none"> i. Selepas menerima makluman dari pihak <i>Seller Bank</i> mengenai kegagalan sistem samada di bank atau FPX, Careline Dagang Net akan memaklumkan kepada pengguna dan MAQIS melalui email, <i>Integrated Broadcast System</i> (IBS) dan pengumuman di sistem ePermit jika masalah tersebut berlanjutan sehingga dua (2) jam. ii. Jika terdapat kegagalan sistem di Dagang Net, Careline Dagang Net akan memaklumkan kepada pihak MAQIS (melalui <i>group email</i> dan SMS) dan akan memaklumkan kepada pengguna melalui email, IBS dan pengumuman di sistem ePermit jika masalah

Pihak terlibat	Komunikasi yang perlu dibuat
	tersebut berlanjutan sehingga dua (2) jam. iii. Selepas sistem pulih seperti biasa, Careline Dagang Net perlulah memaklumkan kepada MAQIS dan pengguna dengan kadar segera.

4.3 Prosidur-prosidur lain jika berlaku kegagalan sistem

No	Senario	Prosidur yang perlu diambil
1	<ul style="list-style-type: none"> • Transaksi bayaran telah dihantar ke bank • Pemohon menerima mesej <i>Error</i> apabila meluluskan transaksi bayaran di bank • EOP menerima mesej <i>Error</i> dari pihak bank • Bayaran permit dari akaun bank pemohon belum didebit/ tolak 	<ul style="list-style-type: none"> i. Pemohon membuat laporan kegagalan transaksi kepada Careline Dagang Net melalui email atau panggilan telefon ii. Careline Dagang Net menasihatkan pemohon untuk membuat semula bayaran transaksi tersebut iii. Bergantung kepada mesej <i>Error</i> dari pihak bank pengguna, Careline Dagang Net perlu menghantar laporan ke <i>Seller Bank</i> untuk pemeriksaan. Maklumat berikut perlu disertakan bersama : <ul style="list-style-type: none"> - FPX ID - Seller order numbers - Payment status as indicated in webview system iv. <i>Seller Bank</i> perlu menyiasat bersama pihak MyClear dan memaklumkan kepada Careline Dagang Net mengenai kegagalan transaksi ini
2	<ul style="list-style-type: none"> • Transaksi bayaran telah dihantar ke bank • Pemohon telah meluluskan transaksi tersebut di dalam portal internet bank • Akaun bank pemohon telah didebit/tolak • Seller Bank telah mengkreditkan bayaran permit ke akaun bank MAQIS • Sistem EOP tidak menerima status bayaran berjaya 	<ul style="list-style-type: none"> i. Pemohon membuat laporan kegagalan transaksi kepada Careline Dagang Net melalui email atau panggilan telefon ii. Careline Dagang Net perlu menghantar laporan kegagalan transaksi kepada <i>Seller Bank</i> untuk pemeriksaan selepas semakan dibuat melalui sistem webview untuk mendapatkan status terkini. iii. <i>Seller Bank</i> perlu memastikan status bayaran berjaya di hantar ke sistem EOP dan laporkan kepada MyClear

No	Senario	Prosidur yang perlu diambil
		<p>iv. Careline Dagang Net perlu juga memaklumkan (melalui email) kepada pegawai MAQIS yang bertugas untuk mengakses ke Sistem eBanker dengan merujuk ke modul Statement Enquiry Screen. Pegawai MAQIS perlu memastikan bayaran permit telah dikreditkan ke akaun bank MAQIS sebelum mencetak permit & resit bagi pihak pemohon. Maklumat yang perlu diberikan kepada pegawai MAQIS adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama pengguna/ syarikat - Nombor permit - FPX ID - Amaun bayaran permit <p>v. Sementara pihak bank & Dagang Net menyelesaikan masalah gangguan sistem dan pengguna perlu membuat pelepasan barang dengan Kastam dengan kadar segera, pegawai MAQIS perlu email cetakan permit kepada Careline Dagang Net untuk dipanjangkan ke pengguna.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Transaksi bayaran telah dihantar ke bank • Pemohon telah meluluskan transaksi tersebut di dalam portal internet bank • Akaun bank pemohon telah didebit/tolak • Seller Bank belum mengkreditkan bayaran permit ke akaun bank MAQIS • Sistem EOP tidak menerima status bayaran berjaya/ gagal 	<p>i. Pemohon membuat laporan kegagalan transaksi kepada Careline Dagang Net melalui email atau panggilan telefon</p> <p>vi. Careline Dagang Net perlu menghantar laporan kegagalan transaksi kepada <i>Seller Bank</i> untuk pemeriksaan selepas semakan dibuat di dalam sistem webview. Careline Dagang Net perlu menyediakan maklumat berikut untuk semakan oleh pihak seller bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FPX ID - Seller order numbers - Payment status as indicated in webview system <p>vii. <i>Seller Bank</i> perlu mengesahkan bahawa bayaran permit telah dikredit ke dalam akaun MAQIS atau belum</p>

No	Senario	Prosedur yang perlu diambil
		ii. Seller bank perlu memastikan bayaran permit dikreditkan ke dalam akaun MAQIS dalam tempoh masa satu (1) jam
4	i. Kegagalan sistem bank pengguna. Bayaran belum didebit dari akaun pengguna ii. Bayaran telah didebitkan dari akaun pengguna. Kegagalan sistem di Seller Bank iii. Kegagalan sistem ePermit dan EOP	i. Sila rujuk kepada SOP Dagang Net (SOP-007)

4.4 Setelah menerima makluman komunikasi dari pihak Careline Dagang Net mengenai gangguan/ kegagalan sistem EOP atau bank, pihak pengimport/pengekspor/ pengilang/ agen penghantaran mempunyai pilihan sama ada:

- i. Membuat pembayaran secara tunai, *cashiers order* atau *bank draft* atau;
- ii. Menghantar arahan pembayaran semula melalui sistem *EOP* sebaik sahaja sistem pulih.

4.5 Sekiranya berlaku pembayaran bertindih, pengguna perlu berhubung dengan pihak Ibu pejabat MAQIS di talian 03-8000 8000 atau email ke helpdesk-eop@moa.gov.my mengenai dokumen-dokumen sokongan yang perlu dikemukakan kepada MAQIS. Antara- antara dokumen yang perlu adalah:

- i. Surat permohonan
- ii. Resit bayaran
- iii. Lain-lain dokumen

5. MAKLUMAT OPERASI

Sistem	
Permohonan permit melalui sistem ePermit	24 jam sehari
Bayaran permit melalui sistem EOP	1.00 pagi hingga 12.00 malam setiap hari (tertakluk kepada operasi perbankan internet di bank-bank terlibat)

6. MAKLUMAT PEGAWAI BERTUGAS

a. MAQIS

Nama	Jawatan	Maklumat untuk dihubungi
Mazlan Saadon	Ketua Pengarah MAQIS	mazlan@moa.gov.my 03-88701618
Mohamad Arshad b Raffin	Pegawai MAQIS	arshad@moa.gov.my 03-88701575

b. Dagang Net

Nama	Jawatan	Maklumat untuk dihubungi
Dagang Net Contact Centre (Careline)		careline@dagangnet.com 1300-133-133
Zahari Azar	Head of Operations Management	zahariazar@dagangnet.com 017-6675622
Asvinder Kaur	Head of Careline	asvinder@dagangnet.com 017-8733292
Che Zalman	Regional Manager	zalman@dagangnet.com 019-2882753

c. Bank Islam

Nama	Jawatan	Maklumat untuk dihubungi
FPX Support		fpxsupport@bankislam.com.my 03 2782 1312
Hafizal Ibrahim	Deputy Manager	hafizal@bankislam.com.my 019 2436360
Muhammad Zubir Jamalullai	Assistant Manager	mzubirj@bankislam.com.my 019 262 3082

*** Dokumen tamat ***

Appendix 1

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

“ Fall Back Procedures for
SMK-Dagang Net”

Dagang Net Technologies Sdn Bhd
Tower 3, Avenue 5 The Horizon
Bandar South, No 8, Jalan Kerinchi
59200 Kuala Lumpur

Dedicated Line
(Air Community) : 603-4819 4888
General Line : 1-300 133 133

Fax Line : 603-2713 2990
Mobile : 6017-873 3292
: 6017-888 0248
: 6016-661 1421

Operating Hours : 24Hours
E-mail Address: careline@dagangnet.com

3rd EDITION Revision :4

No Customs Responses / No FCZ Responses / Power and Transmission Failure

1. Manual submission is to be initiated **15 minutes** from recorded time of transmission for **Air Mode and Road Mode**.
2. Manual submission is to be initiated **30 minutes** from recorded time of transmission for **Sea Mode**.
3. In the event of a system failure at DNT/RMC/FZA/TELCO, manual submission will take effect automatically, followed by SMS and IBS messages to all users. **Manual letter is not required.**
RMCHQ letters Ref No: KE.HE(44)145/09-17(4) dated 26 May 2009 and KE.HE(44)145/09kt.12/(65) dated 23 June 2010 refers.

Hardware / Software Failure

1. Manual submission to be initiated **immediately** upon failure.
2. Forwarding Agent/Users to call Dagang Net Careline to obtain log number and manual letter will be issued on case basis.

Resumption of Service

- DNT will send resumption of service notification via IBS/SMS after system is back to normal.
- 1) Manual submission will be accepted by RMC **within six (6) hours only for Air Mode and Sea Mode.**
 - 2) Manual submission will be accepted by RMC until **8.00am the next day for Road Mode.**

Endorsed by RMC/FZA/AFAM/FMFF/DNT

W.E.F : 1 January 2015
SOP/ALLC/11

SOP-007