

**BAHAGIAN B: 55 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan berstruktur. Jawab semua soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**CLO1  
C1

- a) List **THREE (3)** types of security goal for securing the network.

*Senaraikan TIGA (3) jenis matlamat utama keperluan keselamatan rangkaian.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1  
C2

- b) Identify the type of security threat that refers to the following statement.

*Kenal pasti jenis ancaman keselamatan yang merujuk kepada pernyataan berikut.*

- i. Threats can arise from individuals or organizations working outside of a company.

*Ancaman boleh timbul daripada individu atau organisasi yang bekerja di luar syarikat.*

- ii. Threats come from hackers that are more highly motivated and technically competent.

*Ancaman datang dari penggadam yang lebih bermotivasi dan mempunyai kecekapan dari segi teknikal.*

[2 marks]

[2 markah]

CLO1

- c) State **TWO (2)** security policy requirements.

C1		<i>Nyatakan <b>DUA (2)</b> keperluan dasar keselamatan.</i>	[2 marks] [2 markah]
CLO1 C2	d)	Describe complexity guideline for password requirement.  <i>Terangkan garis panduan kerumitan untuk keperluan kata laluan.</i>	[2 marks] [2 markah]
CLO1 C3	e)	Create a password using the following criteria:  <i>Cipta satu katalaluan menggunakan kriteria-kriteria berikut:</i>  i. Use at least 8 characters. <i>Menggunakan sekurang-kurangnya 8 aksara.</i>  ii. Include letters, numbers and symbols. <i>Merangkumi huruf, nombor dan simbol.</i>  iii. At least two capital letters and two symbols. <i>Sekurang-kurangnya dua huruf besar dan dua simbol.</i>	[2 marks] [2 markah]
CLO1 C1	f)	Define a smart card.  <i>Definisikan kad pintar.</i>	[2 marks] [2 markah]
CLO2 C2	g)	Identify <b>TWO (2)</b> roles of Level One Technician.  <i>Kenalpasti <b>DUA (2)</b> peranan Juruteknik Tahap Satu.</i>	

- [2 marks]  
[2 markah]
- CLO2  
C3
- h) You need to access a personal computer remotely but the connection is unsuccessful and has been confirmed that there is no physical issues. Determine a possible cause of the problem.
- Anda perlu mengakses komputer peribadi dari jauh tetapi sambungan tidak berjaya dan mengesahkan tiada masalah fizikal. Tentukan satu punca kepada masalah tersebut.*
- [2 marks]  
[2 markah]
- CLO1  
C2
- i) Technician plays an important role in solving problem related to computers and peripheral devices. Identify **TWO (2)** responsibilities of Level Two Technician.
- Juruteknik memainkan peranan yang penting dalam menyelesaikan masalah berkaitan komputer dan peranti perkakasan. Kenalpasti **DUA (2)** tanggungjawab Juruteknik Tahap Dua.*
- [2 marks]  
[2 markah]
- CLO1  
C3
- j) Sketch an asymmetric encryption with **CORRECT** labels.
- Lukiskan gambarajah penyulitan jenis simetri dengan label yang **BETUL**.*
- [6 marks]  
[6 markah]
- CLO1  
C4
- k) As a call center technician, you have received a call from a customer. However, during the call, you realized that he talked loudly and tried to speak when the technician is talking, expressing his frustration about his problem

being unresolved. Transform the call to keep the customer focused on the problem by using **THREE (3)** communication skills of a good call center technician.

*Sebagai juruteknik pusat panggilan, anda telah menerima panggilan daripada seorang pelanggan. Tetapi, semasa panggilan, anda sedar bahawa beliau bercakap dengan kuat dan cuba bercakap walaupun juruteknik sedang bercakap dengan menzahirkan kekecewaan kerana masalah beliau belum selesai. Tukarkan panggilan tersebut untuk mengekalkan fokus beliau terhadap masalah dengan menggunakan **TIGA (3)** kemahiran komunikasi untuk juruteknik pusat panggilan yang baik.*

[3 marks]  
[3 markah]

## QUESTION 2

**SOALAN 2**

- CLO1  
C2
- a) Explain **THREE (3)** functions of firewall  
*Terangkan TIGA (3) fungsi-fungsi firewall.*
- [3 marks]  
[3 markah]
- CLO1  
C3
- b) Sketch Symmetric Encryption diagram  
*Lukiskan gambarajah enkripsi simetri.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C1
- c) Explain MAC address filtering.  
*Terangkan tapisan alamat MAC.*
- [2 marks]  
[2 markah]
- CLO2  
C2
- d) Explain **TWO (2)** features of MAC Address Filtering.  
*Jelaskan DUA (2) ciri Penapisan Alamat MAC.*
- [2 marks]  
[2 markah]
- CLO2  
C3
- e) Steam Beans Cafe has a Wi-Fi in their shop for staffs use only. The cafe owner finds out an unauthorized person has used their Wi-Fi without permission. Apply **TWO (2)** solutions that he should take to prevent the person from using

their Wi-Fi.

*Steam Beans Cafe mempunyai Wi-Fi di kafe mereka untuk kegunaan kakitangan sahaja. Pemilik kafe mendapati terdapat pengguna yang tidak sah telah menggunakan Wi-Fi mereka tanpa kebenaran. Aplikasikan DUA (2) penyelesaian kepada pemilik kafe untuk menghalang pengguna tersebut daripada menggunakan Wi-Fi mereka.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C3

f) Write the troubleshooting steps for the situations below.

*Tuliskan langkah penyelesaian masalah untuk situasi di bawah.*

- i. Technician enquired the user about the problem using open-ended or closed-ended questions.

*Juruteknik menyoal pengguna mengenai masalah menggunakan soalan terbuka atau tertutup.*

- ii. List the information to document the problem and its solution.

*Senaraikan maklumat yang diperlukan untuk mendokumentasikan masalah dan penyelesaiannya.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C4

g) A personal computer in Finance Department fails to connect to server. After predicting all possible causes to the problem:

*Sebuah computer peribadi dalam Bahagian Kewangan telah gagal berhubung ke pelayan. Selepas menilai semua kemungkinan punca kepada masalah*

*tersebut:*

- i. Determine the next step in the troubleshooting process.

*Tentukan langkah seterusnya dalam proses penyelesaian masalah.*

[1 mark]

[1 markah]

- ii. Explain **TWO (2)** actions that will be taken in step stated in (i).

*Terangkan DUA (2) tindakan yang akan diambil dalam langkah yang dinyatakan dalam (i).*

[2 marks]

[2 markah]

CLO2  
C3

- h) Maisarah discovered that system files on her office desktop have been renamed. She is unable to use the pc to do her routine jobs. As a technician in her company, you need to solve the issue. Give **TWO (2)** solutions on what should you do to solve this problem.

*Maisarah mendapati fail sistem dalam komputer pejabatnya telah ditukar nama. Beliau tidak dapat menggunakan komputer tersebut untuk melaksanakan kerja-kerja rutin pejabat. Anda sebagai juruteknik di syarikat Maisarah ditugaskan untuk menyelesaikan isu tersebut. Berikan **DUA (2)** penyelesaian apa yang anda perlu lakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.*

[4 marks]

[4 markah]

**END OF QUESTIONS**

**SOALAN TAMAT**