

13

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2017

DFT4013 : SECURITY BASICS AND IT PROFESIONAL

TARIKH : 04 APRIL 2018  
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (30 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

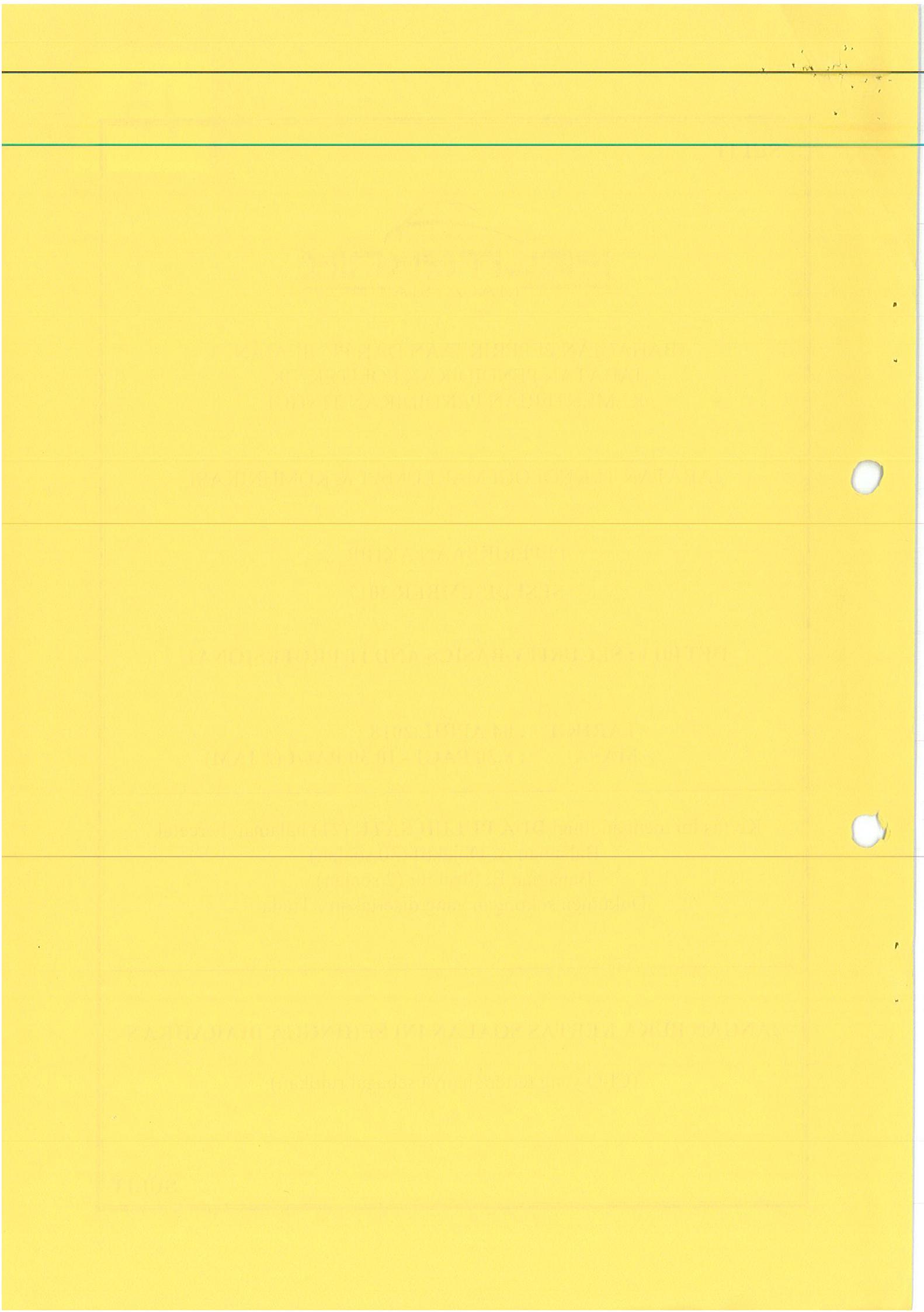
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

13



**SECTION A : 45 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 45 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **THIRTY (30)** objective questions. Mark your answer in the OMR form provided.

**ARAHAN :**

*Bahagian ini mengandungi **TIGA PULUH (30)** soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

- |            |  |
|------------|--|
| CLO1<br>C1 | <p>1. Select the goal of security that maintaining all hardware, performing hardware repairs immediately when needed.<br/><i>Pilih matlamat keselamatan yang mengekalkan semua perkakasan, melaksanakan pembaikian peralatan dengan segera bila diperlukan.</i></p> <p>A. Integrity / <i>Integriti</i><br/>B. Availability / <i>Ketersediaan</i><br/>C. Confidentiality / <i>Kerahsiaan</i><br/>D. Accountability / <i>Akauntabiliti</i></p>   |
| CLO1<br>C2 | <p>2. Choose the <b>CORRECT</b> meaning of hard drive destruction.<br/><i>Pilih yang <b>BETUL</b> tentang maksud kemusnahan cakera keras.</i></p> <p>A. Ways for people to exchange information with each other<br/><i>Cara untuk manusia bertukar maklumat sesama sendiri</i><br/><br/>B. The process of giving someone permission to do or have something<br/><i>Proses memberikan seseorang kebenaran untuk melakukan sesuatu</i><br/><br/>C. A process of destroying data stored on in hard disks so that it is completely unreadable and cannot be accessed or used.<br/><i>Proses memusnahkan data yang disimpan di dalam cakera keras supaya ia tidak boleh dibaca dan tidak boleh diakses atau digunakan.</i><br/><br/>D. A process of transmitting files over a computer network or the Internet<br/><i>Satu proses menghantar fail menerusi rangkaian komputer atau Internet</i></p> |

- CLO1 C1 3. Below are examples of biometric data, EXCEPT:  
*Di bawah adalah contoh-contoh data biometrik, KECUALI:*
- A. Scanner / *Pengimbas*
  - B. Fingerprint / *Cap jari*
  - C. Retina scan / *Pengimbas retina*
  - D. Face pattern / *Bentuk muka*
- CLO1 C1 4. State the requirement needed in designing a good security policy.  
*Nyatakan keperluan yang diperlukan dalam mereka bentuk polisi keselamatan yang baik.*
- I. Behaviors that are allowed  
*Kelakuan yang dibenarkan*
  - II. Name of person in charge  
*Nama orang yang bertanggungjawab*
  - III. Process for handling network security incidents  
*Proses untuk mengendalikan insiden keselamatan rangkaian*
  - IV. State the history of system failure in the organization  
*Nyatakan sejarah kegagalan sistem dalam organisasi*
- A. I and II
  - B. II and III
  - C. III and IV
  - D. I and III
- CLO1 C2 5. Which of the statement is NOT a typical component of a security program?  
*Pernyataan yang manakah yang BUKAN merupakan komponen tipikal program keselamatan?*
- A. The policies and protective measures that will be used  
*Dasar dan langkah-langkah perlindungan yang akan digunakan*
  - B. The consequences for the person breaking the security policies  
*Akibat bagi orang yang melanggar dasar keselamatan*
  - C. The responsibilities of individuals involved in maintaining security  
*Tanggungjawab individu yang terlibat dalam menjaga keselamatan*
  - D. The responsibilities of those who abide by established security policies  
*Tanggungjawab mereka yang mematuhi dasar-dasar keselamatan yang ditetapkan*

- CLO1 C3 6. Choose the best way to authenticate the identity of user when he/she want to manage high level secret information?

*Pilih cara yang paling bagus untuk mengesahkan identiti pengguna apabila hendak menguruskan maklumat yang mempunyai kerahsiaan yang tinggi.*

- A. Using username and password  
*Menggunakan nama pengguna dan kata laluan*
- B. Using smart card  
*Menggunakan kad pintar*
- C. Using biometrics identification  
*Menggunakan pengenalan biometric*
- D. Secret code  
*Kod Rahsia*

- CLO2 C1 7. Identify the policy that should be taken to prevent infection of viruses when using an e-mail account.

*Kenalpasti polisi yang harus diambil untuk melindungi jangkitan virus apabila menggunakan akaun email.*

- A. Open an e-mail attachment from known sources only  
*Buka lampiran email dari sumber yang diketahui sahaja*
- B. Send a spam message to all friends in contact  
*Hantar mesej spam kepada semua rakan dalam kenalan*
- C. Update antivirus software patches to prevent an infection  
*Kemaskini pacthes perisian antivirus untuk mengelak jangkitan*
- D. Apply the strong password for e-mail account  
*Menggunakan kata laluan yang kuat untuk akaun email*

CLO2  
C1

8.

The folder is shared only with members of the Homegroup. Homegroup members can only read the contents of the folder.

*Folder hanya dikongsi dengan ahli-ahli kumpulan Homegroup. Ahli kumpulan Homegroup hanya boleh membaca kandungan folder tersebut.*

Figure A1 / Rajah A1

Select the most suitable File Sharing option described in Figure A1.

*Pilih pilihan Perkongsian Fail yang paling sesuai yang diterangkan dalam Rajah A1.*

- A. Nobody
- B. Read
- C. Read / Write
- D. Specific People

CLO2  
C2

9. Any user that must log on to a computer or connect to a network resource are required to have a password. Passwords help to prevent data theft and malicious acts. Choose THREE (3) levels of password protection that are recommended.

*Manapun pengguna yang mesti log masuk ke komputer atau menyambung ke sumber rangkaian harus dikehendaki mempunyai kata laluan. Kata laluan membantu mencegah kecurian data dan tindakan berniat jahat. Pilih TIGA(3) tahap perlindungan kata laluan yang disyorkan.*

- I. BIOS / BIOS
  - II. Login / Log Masuk
  - III. Storage / Ruang Simpanan
  - IV. Network / Rangkaian
- 
- A. I,II,III
  - B. I,II,IV
  - C. II,III,IV
  - D. III,II,IV

CLO1 C1	10. Define the <b>CORRECT</b> example that is synonym with digital signature. <i>Tentukan contoh yang <b>BETUL</b> sinonim dengan tandatangan digital</i>
	A. Finger print / <i>Cap jari</i> B. Hand written signature / <i>Tandatangan</i> C. Blood sample / <i>Ujian darah</i> D. Biometric / <i>Biometrik</i>
CLO1 C1	11. Select the key function of a firewall. <i>Pilih fungsi utama firewall.</i>
	A. Deleting / <i>Padam</i> B. Monitoring / <i>Kawalan</i> C. Copying / <i>Salin</i> D. Moving / <i>Ubah</i>
CLO1 C2	12. Select the <b>MOST</b> efficient encryption types for encrypting large amounts of data. <i>Pilih jenis penyulitan yang <b>PALING</b> cekap untuk menyulitkan jumlah data yang besar.</i>
	A. Hashing / <i>Pencincangan</i> B. Symmetric key algorithm / <i>Algorithma kunci simetrik</i> C. Asymmetric key algorithm / <i>Algorithma kunci tidak simetrik</i> D. ECC algorithm / <i>Algorithma ECC</i>
CLO1 C3	13. A network administrator has a problem when the SSID broadcast has been disabled on the computer. Choose a method to help him solve this problem. <i>Pentadbir rangkaian mempunyai masalah apabila SSID broadcast telah diyah aktifkan pada komputer. Pilih metod untuk membantunya menyelesaikan masalah ini.</i>
	A. Manually enter the SSID on the computer. <i>Masukkan secara manual SSID pada komputer</i> B. Turn ON or ENABLE the SSID on the wireless device. <i>HIDUPKAN atau AKTIFKAN SSID pada peranti tanpa wayar</i> C. Configure the wireless router by ensuring the computer MAC address. <i>Konfigurasi router tanpa wayar dengan memastikan alamat MAC komputer.</i> D. Change the router security mode to WPA2 rather than WEP mode. <i>Tukar mod keselamatan router ke WPA2 dan bukannya mod WEP.</i>

- CLO2 C1 14. Identify an example of the implementation on physical security.  
*Tentukan contoh pelaksanaan keselamatan fizikal.*
- A. Establishing personal firewalls on each computer.  
*Konfigurasi 'firewall' peribadi pada setiap komputer.*
  - B. Encrypting all sensitive data that is stored on the servers.  
*Menyulitkan semua data sensitif yang disimpan di pelayan.*
  - C. Ensuring that all operating system and antivirus software is up to date.  
*Memastikan bahawa semua sistem operasi dan perisian antivirus adalah terkini.*
  - D. Requiring employees to use a card key when entering a secure area.  
*Memerlukan pekerja menggunakan kunci kad apabila memasuki kawasan selamat.*

- CLO2 C1 15. Identify the type of security technique that reflects the statement in figure A2.  
*Kenalpasti jenis teknik keselamatan yang menggambarkan kenyataan di dalam rajah A2.*

**'...a method that scrambles data by applying a one way transformation'**

Figure A2 / Rajah A2

- A. Symmetric Encryption /*Simetri Penyulitan*
- B. Hash Encoding /*Pengkodan Hash*
- C. Asymmetric Encryption /*Asimetri Penyulitan*
- D. Firewalls /*Firewalls*

CLO2  
C2

16.

A computer can successfully ping outside the local network, but cannot access any World Wide Web services.

Sebuah komputer boleh berjaya berhubung dengan host lain di luar rangkaian tempatan, tetapi tidak boleh mengakses mana-mana perkhidmatan 'World Wide Web'

Figure A3 / Rajah A3

What is the most probable cause of the problem in Figure A3?  
*Apakah punca masalah dalam Rajah A3?*

- A. Windows Firewall is blocking port 80.  
*'Firewall' di Windows menghalang port 80.*
- B. Windows Firewall blocks port 23 by default.  
*'Firewall' di Windows menghalang port 23 secara semulajadi.*
- C. The computer network interface card is faulty.  
*Kad antaramuka rangkaian bagi komputer itu telah rosak.*
- D. The BIOS or CMOS settings are blocking web access.  
*Konfigurasi di BIOS dan CMOS menghalang akses kepada laman sesawang.*

CLO2  
C2

17. Determine the best method to encryption large amount of that data quickly.  
*Kenalpasti kaedah terbaik untuk menyulitkan data yang banyak*

- A. Public encryption / *Penyulitan awam*
- B. Symmetric encryption / *Penyulitan simetri*
- C. Asymmetric encryption / *Penyulitan tidak simetri*
- D. Hash encryption / *Penyulitan hashing*

- CLO2      18. Differentiate between smart card and biometric devices in Table A1.  
 C4                  *Bezakan di antara kad pintar dan peranti biometric di dalam Jadual A1.*

Table A1 / Jadual A1

	<b>Smart Card / Kad Pintar</b>	<b>Biometric Devices / Peranti Biometrik</b>
A.	Use an embedded integrated circuit chip to store data safely <i>Menggunakan cip litar bersepadu tertanam untuk menyimpan keselamatan data</i>	Use physical characteristics of the user as an aid to positive identification <i>Gunakan ciri fizikal pengguna sebagai bantuan untuk mengenal pasti positif</i>
B.	Use physical characteristics of the user as an aid to positive identification <i>Gunakan ciri fizikal pengguna sebagai bantuan untuk mengenal pasti positif</i>	Use an embedded integrated circuit chip to store data safety <i>Menggunakan cip litar bersepadu tertanam untuk menyimpan keselamatan data.</i>
C.	Use a small radio system to communicate with the computer <i>Menggunakan sistem radio kecil untuk berkomunikasi dengan komputer</i>	Use physical characteristics of the user as an aid to positive identification <i>Gunakan ciri fizikal pengguna sebagai bantuan untuk mengenal pasti positif</i>
D.	Use an embedded integrated circuit chip to store data safely <i>Menggunakan cip litar bersepadu tertanam untuk menyimpan keselamatan data</i>	Use a small radio system to communicate with the computer <i>Menggunakan sistem radio kecil untuk berkomunikasi dengan komputer</i>

- CLO1      19. Identify the fifth step in troubleshooting process.  
 C1                  *Kenalpasti langkah yang kelima dalam proses menyelesaikan masalah.*
- Identify the problem  
*Mengenalpasti masalah*
  - Establish a theory of probable cause  
*Menwujudkan satu teori kemungkinan sebab berlaku*
  - Document findings, actions, and outcomes  
*Merekodkan penemuan, tindakan dan hasil*
  - Verify full system functionality and implement preventive measure  
*Mengesahkan sistem berfungsi sepenuhnya dan melaksanakan langkah pencegahan*

- CLO1 C1 20. A user receives a phone call from a person who claims to represent IT services and then asks that user for confirmation of username and password for auditing purposes. State which security threat does this phone call represent?

*Seorang pengguna menerima panggilan telefon dari orang yang mendakwa mewakili perkhidmatan IT dan kemudian meminta pengguna untuk mengesahkan nama pengguna dan kata laluan untuk tujuan pengauditan. Yang manakah ancaman keselamatan yang menyatakan panggilan telefon ini ?*

- A. Social Engineering / Sosial Engineering
- B. Anonymous Keylogging / Anonymous Keylogging
- C. Phishing Attack / Serangan Phishing
- D. Man Of The Middle / Man Of The Middle

- CLO1 C2 21. Identify which of below is NOT the cause of E-mail Failure.  
*Kenalpasti yang manakah BUKAN punca kegagalan e-mel.*

- A. Using SSL on IMAP port. / Menggunakan SSL di port IMAP
- B. SMTP username is incorrect. / Nama pengguna SMTP tidak tepat.
- C. Target email address is no longer valid. / Alamat penerima tidak lagi sah.
- D. Your mail server is on the recipients's block list. / Pelayan mel anda telah disekat

CLO2  
C1 22.

A wireless network is compromised even though 128-bit WEP encryption is in use.

*Rangkaian tanpa wayar dikompromikan walaupun penyulitan WEP 128-bit digunakan.*

Figure A4 / Rajah A4

Determine possible solution to overcome the problem identified from the symptom in Figure A4.

*Tentukan penyelesaian yang mungkin bagi mengatasi masalah yang dikenalpasti dari simptom dalam Rajah A4.*

- A. Install antivirus to wireless device  
*Memasang perisian antivirus pada perkakasan wireless*
- B. Upgrade to WPA2 Encryption  
*Menaiktaraf ke Enkripsi WPA2*
- C. Contact security or police  
*Hubungi pihak keselamatan atau polis*
- D. Advise users never to hide passwords near their work area  
*Menasihatkan pengguna untuk tidak menyembunyikan kata laluan berhampiran ruang kerja*

CLO2  
C1

23. Identify the right symptoms when a computer technician need to install antivirus to remove hundreds of unknown emails.

*Kenal pasti tanda-tanda yang betul apabila seseorang juruteknik komputer perlu memasang antivirus untuk membuang ratusan email yang tidak diketahui.*

- A. The mailbox was full with junk mail.  
*Peti emal penuh dengan surat-surat sampah.*
- B. The computer has been infected by virus.  
*Komputer tersebut telah dijangkiti virus.*
- C. The user has subscribed news from safe website.  
*Pengguna telah membuat langganan berita dari laman sesawang yang selamat.*
- D. The network is not providing detection or protection for mail server from spammers.  
*Rangkaian tidak menyediakan pengesan atau pelindung untuk pelayan email daripada spammer.*

- |            |   |
|------------|---|
| CLO2<br>C3 | <p>24. The USB drive of Solaris Ltd Management staff are infecting with virus on the network. Choose the best solution prevent virus from affected another user?<br/><i>Pemacu USB pengurusan kakitangan Solaris Ltd telah menjangkiti komputer di rangkaian dengan virus. Pilih penyelesaian terbaik untuk mencegah virus menjangkiti pengguna lain?</i></p> <p>A. Implement account access security policy at the company<br/><i>Melaksanakan dasar keselamatan akses akaun di syarikat</i></p> <p>B. Install client antivirus on workstation and disable virus definition update<br/><i>Pasang antivirus pelanggan pada stesen kerja dan nyahdayakan kemas kini definisi virus</i></p> <p>C. Turn On Windows Firewall at all workstation that connected to network<br/><i>Hidupkan Windows Firewall di semua stesen kerja yang bersambung</i></p> <p>D. Set antivirus software to scan removable media when data is being accessed<br/><i>Tetapkan perisian antivirus untuk mengimbas media mudah alih apabila data diakses.</i></p> |
| CLO1<br>C1 | <p>25. Define Service Level Agreement (SLA).<br/><i>Definisikan Perjanjian Tahap Perkhidmatan.</i></p> <p>A. A written document on manual handling<br/><i>Satu dokumen bertulis mengenai pengendalian manual</i></p> <p>B. A contract between a manufacturer and a service provider<br/><i>Satu perjanjian di antara pengilang dan penyedia perkhidmatan</i></p> <p>C. A contract between a service provider and a customer on scope of the service to be provided<br/><i>Satu perjanjian di antara penyedia perkhidmatan dan pelanggan mengenai skop perkhidmatan yang akan dibekalkan</i></p> <p>D. A verbal document between a service provider and a customer on sales and purchase of the devices<br/><i>Satu dokumen lisan di antara penyedia perkhidmatan dan pelanggan mengenai penjualan dan pembelian peralatan</i></p>   |

- CLO1 C1 26. You have received a phone call from a customer that having a printer problem. However, you do not know how to solve the problem properly. State your action to transfer the call to senior technician?  
*Anda telah menerima panggilan telefon dari pelanggan yang mempunyai masalah pencetak. Walau bagaimanapun, anda tidak tahu bagaimana menyelesaikan masalah dengan betul. Nyatakan tindakan anda untuk memindahkan panggilan ke juruteknik kanan?*
- A. Interrupt the customer and transfer the call  
*Menganggu pelanggan dan memindahkan panggilan*
- B. Put the customer on hold without an explanation  
*Letakkan pelanggan ditalian tanpa penjelasan*
- C. Transfer the call without an explanation  
*Memindahkan panggilan tanpa penjelasan*
- D. Say that you must transfer the call and give reason  
*Beritahu yang anda mahu memindahkan talian dan sebabnya*
- CLO1 C2 27. Ahmad has solved one ticket issue. When he called to the customer, he has been informed that the customer is outstation. State the other way how should Ahmad to inform the customer regarding the ticket issues?  
*Ahmad telah menyelesaikan satu isu tiket. Apabila Ahmad menelefon pelanggan, dia diberitahu bahawa pelanggan berada di luar stesen. Nyatakan cara lain Ahmad untuk memberitahu pelanggan mengenai isu tiketnya?*
- A. Send mail and text the customer  
*Hantar email dan mesej ke pelanggan*
- B. Ignore the ticket issues  
*Hiraukan isu tiket*
- C. Wait until the customer to call him back  
*Tunggu pelanggan untuk menelefonnya semula*
- D. Send a letter and wait for a reply  
*Hantar surat dan tunggu untuk balas*

- CLO1 C2 28. In order to begin a conversation with customer, here are the rules to be followed EXCEPT.
- Dalam memulakan perbualan dengan pelanggan, berikut adalah peraturan yang perlu diikuti KECUALI.*
- A. Know – Call your customer by name  
*Tahu – Panggil pelanggan anda dengan nama*
  - B. Interrupt – While customer is talking, you can interrupt if there any curiosity.  
*Mengganggu - ketika pelanggan sedang bercakap, anda boleh mengganggu jika ada sebarang rasa ingin tahu.*
  - C. Relate – Use brief communication to create a one-to-one connection between you and your customer  
*Berkaitan - gunakan komunikasi ringkas untuk mencipta hubungan satu-satu antara anda dan pelanggan*
  - D. Understand – Determine the customer's level of knowledge about the computer to know how to effectively communicate with the customer  
*Memahami - menentukan tahap pengetahuan pelanggan tentang komputer untuk mengetahui bagaimana untuk berkomunikasi secara berkesan dengan pelanggan*
- CLO1 C3 29. Which of the following ethical issues that would NOT INCLUDE in public relations? Choose the right answer.  
*Di antara isu etika yang berikut, manakah yang TIDAK TERMASUK dalam perhubungan awam? Pilih jawapan yang betul.*
- A. Lying by omission or giving a misleading impression.  
*Berbohong dengan melindungi fakta atau memberikan tanggapan yang mengelirukan.*
  - B. Protecting the privacy rights of clients.  
*Melindungi hak-hak peribadi pelanggan*
  - C. Hiring an assassin to silence opponents.  
*Mengupah pembunuh upahan untuk mendiamkan lawan.*
  - D. Safeguarding a client's confidential information.  
*Melindungi maklumat sulit pelanggan*

- CLO1      30. Siti called a customer service to report on computer damage. They have identified the problem and found that the computer still has a warranty. Identify what action should be taken by the customer service in order to establish a good rapport with the customer?

*Siti menelefon khidmat pengguna untuk melaporkan kerosakan komputer. Mereka telah mengenalpasti masalah dan mendapati bahawa komputer masih ada jaminan.*

*Kenalpasti tindakan yang boleh dilakukan oleh khidmat pengguna untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan?*

- I. Allow the customer to speak without interruption.  
*Benarkan pelanggan bercakap tanpa gangguan*
  - II. Check the customer ID product for warranty.  
*Semak produk id pelanggan untuk jaminan*
  - III. Refer to customer by name whenever possible.  
*Rujuk kepada pelanggan mengikut nama apabila perlu.*
  - IV. Personalize the call by periodically asking question unrelated to the computer  
*Peribadikan panggilan secara berkala meminta soalan yang tidak berkaitan dengan komputer*
- A. I,II & III
- B. I, III & IV
- C. I & II
- D. II & IV

**SECTION B : 55 MARKS****BAHAGIAN B : 55 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** short answer 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 Threats.

*Senaraikan TIGA (3) jenis Ancaman Keselamatan.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1  
C2

- (b) Identify the characteristics of Information System Security that refer to the following situation.

*Kenal pasti ciri-ciri Keselamatan Sistem Maklumat yang merujuk kepada situasi berikut:*

- (i) Protect information from being modified by unauthorized parties.

*Melindungi maklumat daripada diubahsuai oleh pihak yang tidak dibenarkan.*

- (ii) Information can be access by legitimate user anytime they needed.

*Maklumat boleh diakses oleh pengguna yang sah pada bila-bila masa yang diperlukan.*

[2 Marks]

[2 Markah]

CLO1  
CI

- (c) Give **FOUR (4)** password requirements

*Berikan EMPAT (4) keperluan kata laluan.*

[4 Marks]

[4 Markah]

- CLO1 C2 (d) Describe about username and password.  
*Terangkan tentang nama pengguna dan kata laluan.* [2 Marks]  
[2 Markah]
- CLO2 C1 (e) (i) One of the security policies is to set permission for file and folder. Explain the reasons why users should set the permission.  
*Salah satu daripada polisi keselamatan ialah untuk menetapkan kebenaran fail dan "folder". Jelaskan mengapa pengguna perlu membuat penetapan tersebut.* [2 Marks]  
[2 Markah]
- (ii) Give TWO (2) types of permissions.  
*Beri DUA (2) jenis kebenaran.* [2 Marks]  
[2 Markah]
- CLO2 C3 (f) Write the path used to create, remove, or modify a password in Windows 7 or Windows Vista.  
*Tulis laluan yang digunakan untuk membuat, mengeluarkan, atau mengubah kata laluan dalam Windows 7 atau Windows Vista.* [2 Marks]  
[2 Markah]
- CLO1 C1 (g) List FIVE (5) behaviors that need to be avoided when communicating with a customer.  
*Senaraikan LIMA (5) kelakuan yang perlu dielakkan apabila berkomunikasi dengan pelanggan.* [5 Marks]  
[5 Markah]

- CLO1  
C2 (h) Technician plays an important role in solving problems related to computers and peripheral devices. Identify THREE (3) roles of Level One Technician.

*Juruteknik memainkan peranan yang penting dalam menyelesaikan masalah berkaitan komputer dan perkakasan peranti. Kenalpasti TIGA (3) peranan Juruteknik Tahap Satu.*

[3 Marks]

*[3 Markah]*

- CLO1  
C4 (i) Determine the proper way to use netiquette.  
*Tentukan cara yang bersesuaian menggunakan etika berinternet*

[3 marks]

*[3 markah]*

**QUESTION 2****SOALAN 2**

- CLO1 C1 (a) Differentiate Symmetric Encryption with Asymmetric Encryption.  
*Bezakan antara enkripsi simetri dengan enkripsi tidak simetri.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 C2 (b) Explain MAC address filtering.  
*Terangkan tapisan address fizikal.*

[2 Marks]

[2 Markah]

- CLO1 C3 (c) There are two encryption involved in security. Sketch the symmetric encryption.  
*Terdapat dua jenis penyulitan yang terlibat dalam keselamatan. Lukiskan penyulitan jenis simetri.*

[2 Marks]

[2 Markah]

- CLO2 C1 (d) Give **TWO** differences between WPA and WPA2.  
*Berikan **DUA** perbezaan diantara WPA dan WPA2.*

[4 Marks]

[4 Markah]

- CLO2 C2 (e) Explain what is method of TAC in online banking used to secure the transfer.  
*Terangkan apakah kaedah TAC dalam perbankan dalam talian yang digunakan untuk menjamin perpindahan.*

[2 Marks]

[2 Markah]

- CLO2 (f) You need to access a computer from remote but the connection is unsuccessful and  
C3 confirms no physical issues. What would be your consideration to solve the problem?

*Anda perlu mengakses komputer dari jauh tetapi sambungan tidak berjaya dan mengesahkan tiada masalah fizikal. Apa yang anda pertimbangkan untuk menyelesaikan masalah ini?*

[2 Marks]

[2 Markah]

- CLO1 (g) (i) List **FOUR (4)** common problems in information security.

*Senaraikan **EMPAT (4)** masalah yang biasa dihadapi dalam keselamatan maklumat*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (ii) File system renamed, application crash, files is disappearing or files permission  
C2 has changed even a computer has installed the antivirus. Explain **TWO (2)** possible cause for this situation.

*Fail sistem dinamakan semula, kemalangan aplikasi, fail hilang atau kebenaran fail berubah walaupun komputer telah memasang antivirus.*

*Terangkan **DUA (2)** sebab berlakunya situasi tersebut.*

[3 Marks]

[3 Markah]

CLO2  
C2

(h) (i) Describe "Identify Problem" in troubleshooting process.

*Huraikan "Kenalpasti Masalah" dalam proses menyelesaikan masalah.*

[2 marks]

[2 markah]

CLO2  
C3

(ii)

Ransomware attacks have been steadily increasing in the healthcare industry since the beginning of 2016.

*Serangan Ransomware telah semakin meningkat dalam industri IT sejak awal tahun 2016*

Figure B1 / Rajah B1

Figure B1 shows one of the security threats that happen nowdays. As a computer forensic teams, determine **TWO (2)** steps to investigate this attack.

*Rajah B1 menunjukkan salah satu ancaman keselamatan yang berlaku pada hari ini. Sebagai pasukan forensik komputer, tentukan **DUA (2)** langkah untuk menyiasat serangan ini.*

[2 marks]

[2 markah]

SOALAN TAMAT