






PEDOMAN STANDAR OPERASI <i>(Standard Operating Procedure)</i>			No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 1 dari 8 No. Revisi : 0
Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING			Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE
Disusun oleh:  <u>M. Irpan Hasbiyan</u> CNE Asst. Mgr	Diajukan oleh:  <u>Suwardiyono</u> Provisioning Mgr	Diperiksa oleh:  <u>Fauzi Sungkar</u> GM Infrastructure	Disetujui oleh:   <u>Omar S Nasution</u> <u>Vidyanka</u> Direktur Direktur Utama

1. TUJUAN

Sebagai pedoman PT NAP Info Lintas Nusa dalam melaksanakan Upgrade/Downgrade kapasitas koneksi, agar menjamin mutu Upgrade/Downgrade sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kualitas (kestabilan dan kecepatan) koneksi, keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan

2. RUANG LINGKUP

Proses Upgrade/Downgrade dilakukan Divisi Provisioning meliputi penerimaan Project Form (PF) dan Customer Request Form (CRF) dari team Sales Admin, membuat SPK, melaksanakan Upgrade/Downgrade, melakukan test terhadap kualitas koneksi, memastikan bahwa kualitas koneksi sudah sesuai persyaratan, dan menerbitkan konfirmasi tertulis berupa Berita Acara Aktifasi (BAA) bahwa Upgrade/Downgrade telah terlaksana baik.

Prosedur ini juga termasuk proses setelah Upgrade/Downgrade selesai dilakukan. Dimana team Provisioning wajib mendokumentasikan topologi dari perubahan layanan yang dilakukan, sebagai informasi yang tercatat lengkap di PSB Portal untuk kemudahan after sales service.

3. DEFINISI

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
1.	Customer Request Form - permintaan Upgrade/Downgrade (CRF)	Merupakan permintaan resmi customer (tanda tangan oleh pihak internal Customer) mengenai perubahan kondisi berlangganan, bisa berupa permintaan kenaikan (Upgrade) maupun penurunan (Downgrade) kapasitas. CRF tersebut bisa menjadi perintah melakukan perubahan layanan yang bersifat Trial.	Sales Support Officer (SSO)
2.	Project Form (PF)	Merupakan konfirmasi menerima order Upgrade/Downgrade dari customer dan menjadi dasar Divisi Provisioning untuk melakukan aktivasi layanan, yang sudah dilengkapi dengan : a. Approval Level 1: GM Sales & Marketing, GM Business Development, GM Finance & Accounting, GM Infrastructure b. Approval Level 2: Direktur Keuangan, Direktur Utama.	Sales Admin Officer (SAO)

<p align="center">PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 2 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
		<p>Pengecualian:</p> <p>a. Urgent project New Customer: Approval Level 1 sudah lengkap Approval Level 2 (dokumen asli) dapat disusulkan</p> <p>b. Urgent project Upgrade / Downgrade Approval Level 1 sudah lengkap</p>	
3.	Portal PSB	<p>Merupakan aplikasi yang digunakan antara Divisi Sales Admin, Divisi Provisioning dan Divisi NOC.</p> <p>Setiap PF disetujui oleh manajemen, maka SAO akan memasukkan data PF terkait ke Portal PSB, sebagai perintah kerja Divisi Provisioning.</p> <p>PvAO harus melakukan monitoring PSB secara intens melalui Portal PSB, sehingga setiap perintah kerja dapat segera ditindaklanjuti.</p> <p>Dan setelah melaksanakan aktivasi, maka PvAO akan memperbaharui status PF, termasuk membuat dokumentasi elektronik mengenai perubahan data topologi akibat Upgrade/Downgrade terkait.</p>	Sales Admin Officer (SAO), Provisioning Admin Officer (PvAO) dan Divisi NOC
4.	<i>Purchase Request Form</i> (PR)	<p>Permintaan Barang/Jasa untuk keperluan perusahaan (Mengacu pada Kebijakan & SOP Procurement 001/SOP/BS-Proc).</p> <p>Jika proses Upgrade/Downgrade yang dipersyaratkan membutuhkan pembelian perangkat, maka Divisi Provisioning yang mengajukan pembelian perangkat dengan PR Form.</p>	Provisioning Admin Officer (PvAO)
5.	Surat Perintah Kerja Upgrade/Downgrade (SPK Upgrade/Downgrade)	<p>Merupakan perintah kerja Divisi Provisioning untuk melaksanakan order customer berdasarkan Project Form dan CRF, perintah kerja tersebut bertujuan untuk melakukan Upgrade/Downgrade yang dipersyaratkan customer.</p>	Provisioning Admin Officer (PvAO)
6.	Formulir Permintaan Barang (FPB) Formulir Keluar Barang (FKB)	<p>Merupakan formulir untuk permintaan perangkat / suku cadang dari Gudang (mengacu kepada SOP Pengeluaran Barang 010/SOP/INF-FA).</p> <p>Sebagai formulir tanda terima bagi Divisi Provisioning atas permintaan perangkat / suku cadang yang dibutuhkan.</p>	Provisioning Admin Officer (PvAO), Provisioning Engineer (PvE)

<p align="center">PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 3 dari 8 No. Revisi : 0
Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING	Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
7.	<i>Petty Cash Form (PC), Cash Advance Form (CA)</i>	Merupakan formulir pengajuan permintaan uang tunai untuk keperluan pelaksanaan pekerjaan. (Mengacu pada SOP Petty Cash & SOP Cash Advance).	Provisioning Admin Officer (PVAO)
8.	Berita Acara Aktifasi (BAA)	Merupakan konfirmasi aktifasi setelah departemen Provisioning selesai melaksanakan pekerjaannya.	Provisioning Admin Officer (PVAO)

4. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG :

I. Provisioning Manager (Pv Mgr)

- Bertanggung jawab terhadap distribusi pekerjaan yang harus dilakukan atas PF & CRF yang diterima.
- Bertanggung jawab terhadap review teknis atas SPK yang diterbitkan.
- Bertanggung jawab terhadap tersedianya sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan.
- Memastikan kualitas pelaksanaan pekerjaan Upgrade/Downgrade.
- Bertanggung jawab dalam integrasi penanganan order yang sudah menjadi layanan dengan proses penagihan, sehingga tidak ada layanan yang terlewat penagihannya.

II. Provisioning Admin Officer (PVAO)

- Bertanggung jawab sebagai coordinator dalam distribusi pekerjaan di team Provisioning atau dengan team lain di Departemen Operasional.
- Memastikan pembaharuan dokumentasi topologi setelah Upgrade/Downgrade layanan, tercatat dan tersedia di PSB Portal.

III. Core Network Engineer (CNE)

- Bertanggung jawab dalam mengatur jaringan dengan konfigurasi perangkat terkait dengan koneksi layanan ke Customer.
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan testing koneksi layanan Customer berkoordinasi dengan Provisioning Engineer.
- Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan topology atas setiap layanan baru yang dipasang
- Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan atas perubahan informasi/kondisi/konfigurasi jika melakukan Upgrade/Downgrade atas layanan.

<p align="center">PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 4 dari 8 No. Revisi : 0
Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING	Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE

5. Prosedur Upgrade/Downgrade:

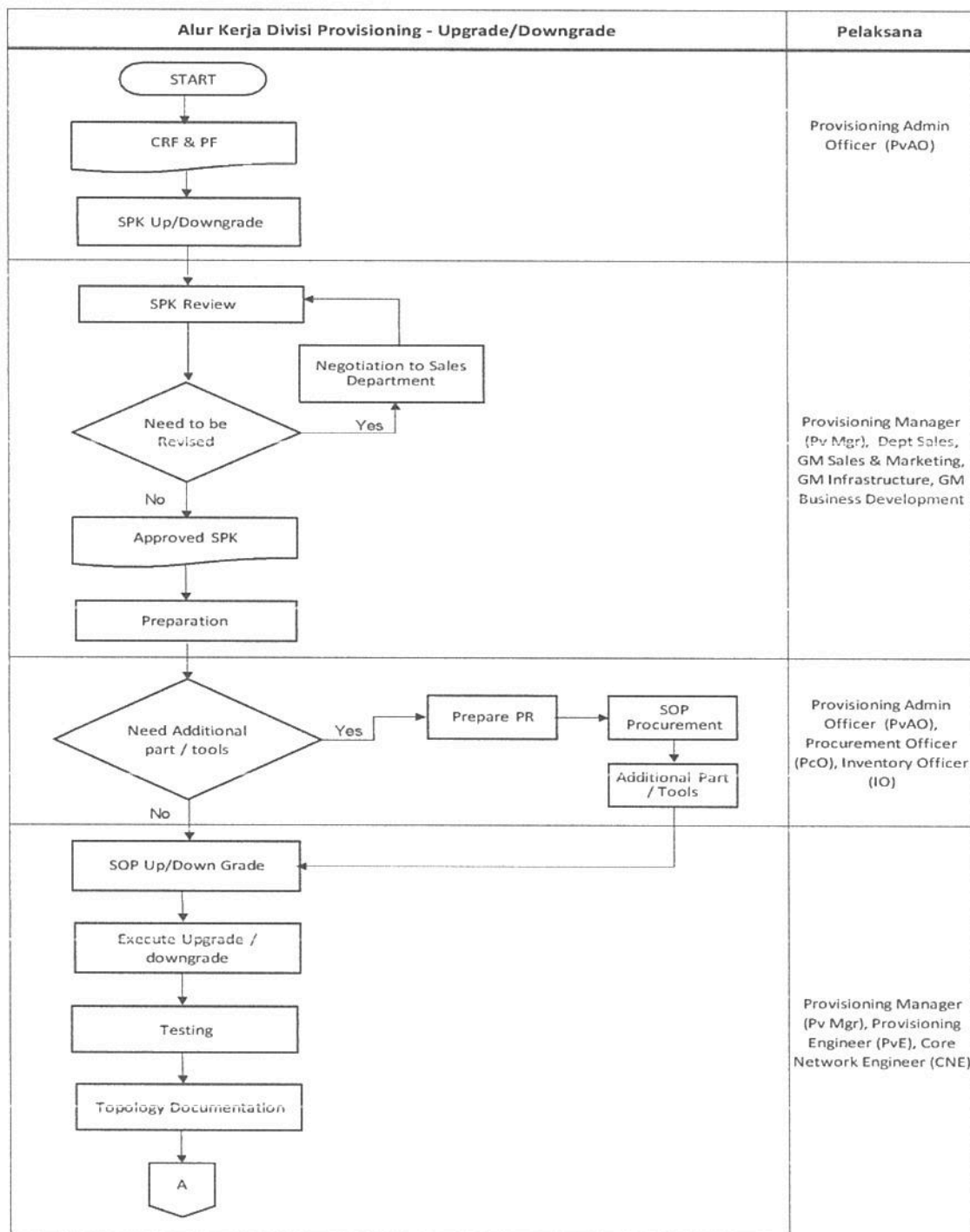
Prosedur	Dokumen Terkait
<p>Provision Admin Officer (PvAO) menerima CRF dan PF dari Sales Admin Officer (SAO), cek data berdasarkan nomor CID (Customer Identification) di Portal PSB System.</p> <p>PvAO akan menerbitkan SPK dengan melampirkan CRF & PF, dan melakukan koordinasi yang diperlukan terkait dengan lokasi pemasangan, perijinan, POP, peralatan dan perangkat instalasi.</p>	<p>Customer Request Form (CRF), Project Form (PF), Surat Perintah Kerja Upgrade/Downgrade (SPK)</p>
<p>Provisioning Mgr (PvMgr) bertanggung jawab untuk mengevaluasi setiap persyaratan pelanggan, untuk memastikan terpenuhinya persyaratan customer.</p> <p>Pv Mgr menetapkan pemenuhan persyaratan customer, dengan melakukan review teknis lebih lanjut. Ketika persyaratan instalasi tidak dapat dipenuhi, maka Pv Mgr berhak review PF dengan GM Sales Marketing.</p> <p>Jika perlu revisi, dilakukan negosiasi dengan customer dan harus mendapatkan approval dari Board of Director (BOD). Jika sudah diperoleh kesepakatan mengenai semua hal terkait CRF & PF maka SPK yang diterbitkan dapat dilaksanakan.</p>	<p>Project Form (PF), Surat Perintah Kerja Upgrade/Downgrade (SPK)</p>
<p>PvAO melakukan persiapan pelaksanaan pekerjaan, mencakup antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> SPK Upgrade/Downgrade : Core Network Engineer (CNE). Melakukan koordinasi dengan customer, untuk konfirmasi waktu pelaksanaan Upgrade/Downgrade. Memastikan waktu/lokasi/PIC terkait . Menyiapkan Purchase Request (PR) – jika perlu membeli perangkat untuk Upgrade/Downgrade, termasuk permintaan perangkat/sparepart 	<p>Surat Perintah Kerja (SPK), Purchase Request (PR), Formulir Keluar Barang (FKB), Formulir Permintaan Barang (FPB)</p>

<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 5 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>

Prosedur	Dokumen Terkait
<p>Pelaksanaan Pekerjaan Upgrade/Downgrade :</p> <ol style="list-style-type: none"> CNE menerima SPK lalu cek & konfirmasi ketersediaan koneksi melakukan Upgrade/Downgrade. CNE melakukan Upgrade/Downgrade sesuai dengan SPK dan Petunjuk Kerja Provisioning Division. Jika diperlukan penambahan port maka diberlakukan SOP Instalasi. Dalam hal dilakukan Downgrade, dan Customer masih menggunakan kapasitas melebihi dari yang diminta, maka perlu dikembalikan ke Account Officer untuk ditindaklanjuti. CNE melakukan aktifasi sekaligus testing kualitas koneksi jika persyaratan kerja instalasi telah selesai dilakukan. Setelah selesai aktifasi CNE mendokumentasikan perubahan yang dilakukan pada lembar SPK. Team Engineer lapor ke Pv Mgr jika pekerjaan sudah selesai. 	<p>Surat Perintah Kerja (SPK), Petunjuk Kerja Provisioning</p>

Appendix 1. Flowchart Alur Kerja Upgrade/Downgrade

<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI <i>(Standard Operating Procedure)</i></p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 6 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>



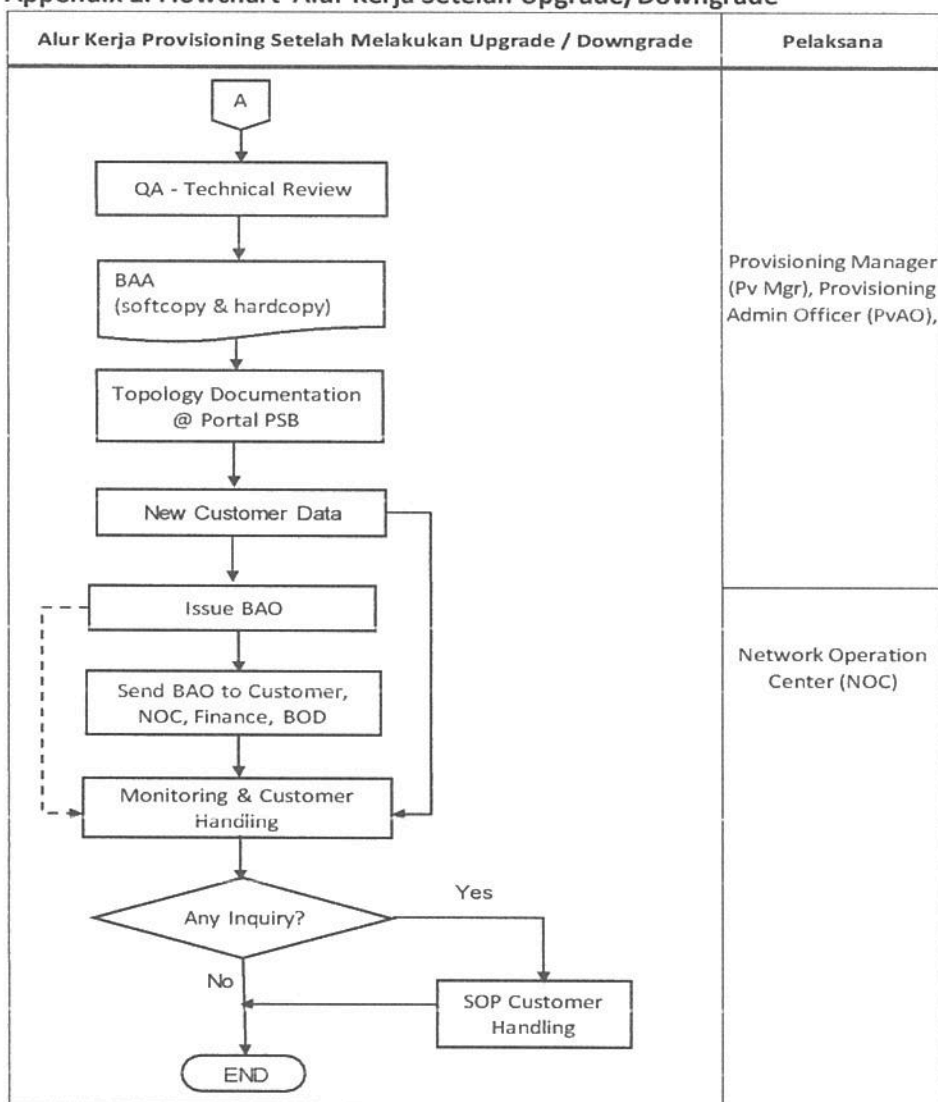
6. Prosedur setelah Upgrade/Downgrade :

<p style="text-align: center;">PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 7 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>

<p>Setelah Upgrade/Downgrade dilakukan maka PvMgr melakukan QA - Technical Review terhadap kualitas koneksi/service.</p>	<p>Berita Acara Aktivasi (BAA), Hardcopy dan Softcopy, Berita Acara Operational (BAO), Portal PSB</p>
<p>Jika persyaratan konsumen dan teknis sudah terpenuhi maka :</p> <ol style="list-style-type: none"> PvAO kirim email BAA - softcopy ke Customer, Sales, NOC (Network Operation Center), BOD (Board of Director), Divisi Finance. PvAO mendokumentasikan perubahan yang dilakukan (secara digital) atas layanan terkait ke Portal PSB. PvAO terbitkan BAA - Hard Copy untuk dikirim ke SAO , yang perlu ditandatangani oleh Pv Mgr dan pihak Customer sebagai dasar untuk penerbitan BAO. Penerbitan BAA harus diselesaikan - maksimum dalam waktu 3 (tiga) hari kerja, yang akan dimonitor oleh Provisioning Manager 	
<p>Penerbitan BAO dilakukan setelah BAA diterima oleh SAO, dan setelah Account Officer akan mengkonfirmasi tanggal billing untuk dicantumkan di BAO.</p>	
<p>Setelah penerbitan BAA maka customer terdaftar sebagai Customer baru, dan langsung dimonitor oleh NOC.</p>	
<p>NOC - merupakan team yang memonitor service ke pelanggan dan memastikan kualitas service yang baik.</p>	<p>Portal System</p>
<p>NOC menerima feed back-keluhan-input-pertanyaan (inquiry) dari pelanggan dan menjadi problem solver nya dengan Prosedur NOC. Setiap incoming inquiry dan penyelesaiannya akan tercatat dalam portal system.</p>	

<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI <i>(Standard Operating Procedure)</i></p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 8 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>

Appendix 1. Flowchart Alur Kerja Setelah Upgrade/Downgrade



<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 002/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 9 dari 8 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : UPGRADE/DOWNGRADE</p>

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

No. Copy	Departemen	Penerima
01		
02		
03		
04		
05		

RIWAYAT REVISI DOKUMEN

No Revisi	Tanggal	No Bagian	Uraian Revisi	Disetujui Oleh