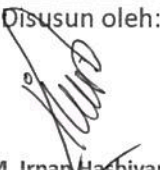





PEDOMAN STANDAR OPERASI <i>(Standard Operating Procedure)</i>			No. Dok : 003/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 1 dari 5 No. Revisi : 0
Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING			Nama Prosedur : TERMINATION (Pemutusan Layanan)
Disusun oleh:  <u>M. Irpan Hasbiyan</u> CNE Asst. 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 proses pemutusan layanan Customer, agar menjamin prosesnya sesuai dengan persyaratan kebijakan perusahaan mengenai sistem manajemen mutu, keamanan informasi dan keselamatan kerja yang telah ditetapkan.

2. RUANG LINGKUP

Proses Termination yang dilakukan Divisi Provisioning, meliputi penerimaan Project Form dari Sales Administrator untuk melakukan pemutusan layanan terhadap pelanggan/customer yang tidak melanjutkan kontrak yang tercantum dalam formulir berlangganan, membuat SPK Termination, melaksanakan pemutusan layanan, dan menerbitkan konfirmasi tertulis bahwa pemutusan layanan telah terlaksana sesuai dengan persyaratan serta melakukan pembongkaran/pelepasan perangkat untuk dikembalikan ke Gudang Inventory.

3. DEFINISI

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
1.	<i>Terminate Request Form</i> (TRF)	Merupakan perintah Pembatalan dan Pemutusan Layanan, TRF akan diterbitkan terkait dengan : a. Permintaan Customer yang tidak bersedia berlangganan, dimana SF sudah diterima, PF & WO sudah dikerjakan tetapi belum dibuat CID. b. Permintaan Customer untuk berhenti berlangganan yang sudah berjalan. c. Pembatalan perubahan kondisi berlangganan (Upgrade/Downgrade) d. Pemutusan Layanan karena keterlambatan pembayaran.	Account Officer (AO), Sales Administration Officer (SAO)
2.	Surat Perintah Kerja (SPK) Termination	Merupakan perintah kerja di Divisi Provisioning untuk melaksanakan pemutusan layanan berdasarkan TRF, yang bertujuan untuk menghentikan koneksi jaringan	Provisioning Admin Officer (PvAO)
3.	Termination Confirmation	Merupakan konfirmasi tertulis yang resmi berupa email setelah team Provisioning selesai melaksanakan pemutusan/penghentian layanan.	Provisioning Admin (PvAO)

<p align="center">PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 003/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 2 dari 5 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : TERMINATION (Pemutusan Layanan)</p>

4. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG :

I. Provisioning Manager (Pv Mgr)

- Bertanggung jawab terhadap distribusi pekerjaan yang harus dilakukan atas Project Form yang diterima
- Bertanggung jawab terhadap review teknis atas SPK Termination yang diterbitkan
- Bertanggung jawab terhadap tersedianya sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan
- Memastikan kualitas pelaksanaan termination / pemutusan layanan

II. Provisioning Admin Officer (PvAO)

- Bertanggung jawab atas semua pekerjaan administrasi yang diperlukan dalam kegiatan pemutusan layanan, berupa : penerbitan SPK, dan pengiriman konfirmasi tertulis mengenai pemutusan layanan.
- Bertanggung jawab sebagai coordinator dalam distribusi pekerjaan di team Provisioning atau dengan team lain.

III. Core Network Engineer (CNE)

- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan pemutusan layanan Customer
- Bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dengan internal terkait pemutusan layanan Customer.

IV. Provisioning Engineer (PvE)

- Bertanggung jawab dalam melakukan pembongkaran / dismantle perangkat dan peralatan, dan memastikan perangkat yang bisa digunakan dikembalikan ke Inventory dengan SOP Penerimaan Barang Re-Use.

<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 003/SOP/INF-PRV/i/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 3 dari 5 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : TERMINATION (Pemutusan Layanan)</p>

5. Prosedur Termination :

Prosedur	Dokumen Terkait
<p>PvAO menerima TRF dari SAO dan langsung menerbitkan SPK Termination, serta melakukan pencatatan nya di Portal PSB. TRF merupakan lampiran terbitnya SPK.</p>	<p>Termination Request Form (TRF), Project Form (PF) & SPK Termination</p>
<p>Pv Mgr evaluasi permintaan terminasi secara teknis. Evaluasi dilakukan untuk memastikan apakah persyaratan teknis yang diajukan oleh Sales Administrator dapat segera dilakukan atau tidak. Jika tidak, maka Pv Mgr akan menghubungi SAO untuk lakukan revisi.</p> <p>Setelah SPK disetujui maka pekerjaan Termination dapat dilaksanakan dengan urutan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CNE akan shutdown port sesuai dengan Petunjuk Kerja Termination. 2. Pv Mgr cek dan konfirmasi secara teknis bahwa penghentian layanan (Termination) sudah terlaksana. 3. PvAO akan mengatur waktu/jadwal dengan pihak customer, untuk melakukan pembongkaran/pelepasan perangkat. 4. PvE akan melakukan dismantle (pembongkaran/pelepasan perangkat/asset) yang diperlukan. 	<p>SPK Termination</p>
<p>Setelah pemutusan koneksi / shut down port maka PvAO akan kirim / blast email ke customer, NOC, Sales, Finance, BOD sebagai konfirmasi resmi atas pemutusan layanan customer terkait.</p>	<p>Official Email</p>
<p>PvE menyerahkan perangkat/asset yang dilepaskan ke inventory, berlaku SOP Penerimaan Perangkat Re-Use di Inventory.</p>	<p>Form Pengembalian Perangkat Re-Use</p>

<p>PEDOMAN STANDAR OPERASI (<i>Standard Operating Procedure</i>)</p>	<p>No. Dok : 003/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 5 dari 5 No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen : INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</p>	<p>Nama Prosedur : TERMINATION (Pemutusan Layanan)</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