

## 1. TUJUAN

Prosedur maintenance software disusun dan digunakan di PT. Sutrakabel Intimandiri sebagai pedoman bagi IT Manager untuk memenuhi kebutuhan maintenance software yang dibutuhkan bagi aktivitas PT. Sutrakabel Intimandiri.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup perihal instalasi, update, pemeliharaan atau perbaikan software, dimulai dari menerima pengajuan permintaan maintenance software dari User hingga pengujian software yang telah dilakukan maintenance.

## 3. TANGGUNG JAWAB

IT Manager bertanggung jawab terhadap prosedur kegiatan maintenance software dan/atau penanganan record terkait yang dibutuhkan dalam prosedur maintenance software berjalan lancar.

## 4. DEFINISI

User	= User dalam hal ini diwakili oleh manager/kepala departemen yang memerlukan tindakan maintenance software.
Adm IT	= Administrator bagian IT
Mgr IT	= Manager bagian IT
FSR	= <i>Form Software Request</i>
FERR	= <i>Form Equipment Replacement Request</i>

## 5. DOKUMEN

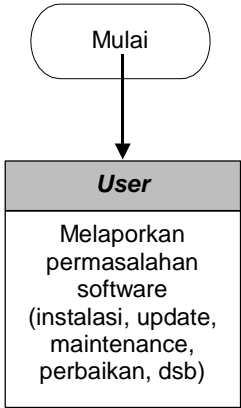

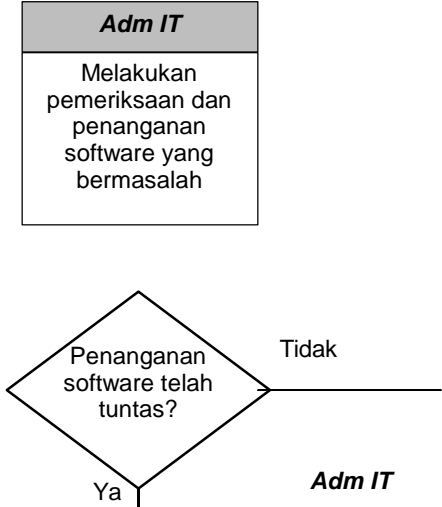

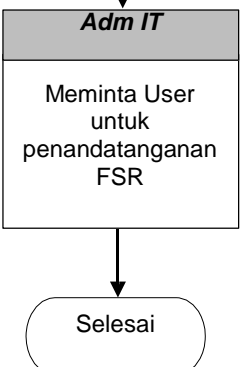

*Form Software Request*

*Form Equipment Replacement Request*

## 6. URAIAN PROSEDUR

Diagram Alir (*Flow Chart*) di halaman selanjutnya

DIAGRAM ALIR (*Flow Chart*) Maintenance Software

AKTIFITAS	DOKUMEN / CATATAN MUTU	KETERANGAN
 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; User[User]     User --&gt; Report[Melaporkan permasalahan software (instalasi, update, maintenance, perbaikan, dsb)]           </pre>	 <p>FSR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User mengajukan permintaan maintenance software.</li> <li>- Mengisi FSR pada software yang bermasalah atau rusak dan melaporkannya pada bagian IT.</li> </ul>
 <pre> graph TD     AdmIT[Adm IT] --&gt; Check[Melakukan pemeriksaan dan penanganan software yang bermasalah]     Check --&gt; Decision{Penanganan software telah tuntas?}     Decision -- Ya --&gt; Sign[Meminta User untuk penandatanganan FSR]     Decision -- Tidak --&gt; Sign           </pre>	 <p>FERR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memeriksa penyebab masalah pada software.</li> <li>- Lakukan back-up data, registry dan user profile sebelum software diperbaiki.</li> <li>- Menguji software yang sudah dilakukan instalasi dan/atau update sebelum diserahkan kepada User.</li> <li>- Apabila masih terdapat masalah software yang belum dapat ditangani hingga tuntas dan memerlukan penanganan khusus dari pihak vendor, maka diperlukan proses penyerahan perangkat komputer pengganti kepada User dengan disertai ERRF</li> </ul>
 <pre> graph TD     AdmIT[Adm IT] --&gt; Sign[Meminta User untuk penandatanganan FSR]     Sign --&gt; End([Selesai])           </pre>	<p>SRF</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meminta User menandatangani SRF bahwa instalasi dan/atau update software telah dilaksanakan.</li> <li>- Selesai</li> </ul>