**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 = Form *Software Request*

FERR = Form *Equipment Replacement Request*

**5. DOKUMEN**

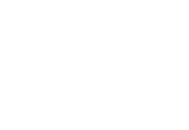
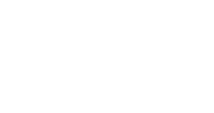
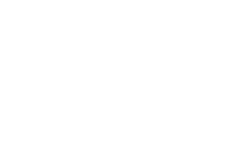
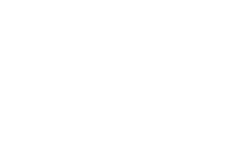
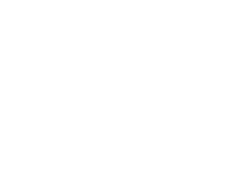
Form *Software Request*

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** |
| Mulai  ***User***  Melaporkan permasalahan software  (instalasi, update, maintenance, perbaikan, dsb)  ***Adm IT***  Melakukan pemeriksaan dan penanganan software yang bermasalah  Penanganan Tidak software telah  tuntas?  Ya ***Adm IT***  Menyediakan perangkat komputer pengganti  ***Adm IT***  Meminta User untuk penandatanganan FSR  Selesai | FSR | - User mengajukan permintaan maintenance software.  - Mengisi FSR pada software yang bermasalah atau rusak dan melaporkannya pada bagian IT. |
| FERR | - Memeriksa penyebab masalah pada software.  - Lakukan back-up data, registry dan user profile sebelum software diperbaiki.  - Menguji software yang sudah dilakukan instalasi dan/atau update sebelum diserahkan kepada User.  - 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 |
| SRF | - Meminta User menandatangani SRF bahwa instalasi dan/atau update software telah dilaksanakan.  - Selesai |