


|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| <br>PT Indonesian Tobacco Tbk. | STANDARD OPERATING PROCEDURE            | Nomor : IT/IT/SOP/02 |
|   | PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT IT | Revisi : 4           |
|   |   | Halaman : 1 dari 2   |
|   |   | Tanggal : 31/01/2020 |

## 1. TUJUAN

1.1 Sebagai pedoman dalam melaksanakan perawatan dan perbaikan perangkat IT di lingkungan PT Indonesian Tobacco Tbk.

## 2. RUANG LINGKUP

2.1 Prosedur ini berlaku mulai dari penerimaan pengaduan kerusakan hardware dan atau software oleh Departemen Terkait hingga proses perbaikannya.

## 3. DEFINISI

3.1 PIC adalah Person In Charge atau orang yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam departemen.

## 4. TANGGUNG JAWAB

4.1 Spv. IT bertanggung jawab untuk menyetujui dan mengevaluasi jadwal pemeliharaan perangkat IT;

4.2 Spv. IT bertanggung jawab untuk identifikasi dan menganalisa kerusakan perangkat IT;

4.3 Staf IT bertanggung jawab untuk menyusun "Jadwal Pemeliharaan Perangkat IT" (IT/IT/FR/20) tahunan dan disetujui oleh SPV. IT;

4.4 Spv. IT dan Staf IT bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan perangkat IT yang diterima dari departemen lain.

## 5. URAIAN

### 5.1 Pemeliharaan Perangkat

5.1.1 Spv. IT dan Staf IT melakukan pemeliharaan perangkat IT berdasarkan "Jadwal Pemeliharaan Perangkat IT" (IT/IT/FR/20) pada seluruh departemen yang terdapat perangkat IT;

5.1.2 Spv. IT dan Staf IT melakukan perawatan Hardware dengan cara melakukan pembersihan fisik pada perangkat komputer;

5.1.3 Spv. IT dan Staf IT melakukan perawatan Software dengan cara melakukan disk defragment, update antivirus serta pembersihan dari program atau aplikasi sampah yang masuk ke dalam sistem komputer;

5.1.4 Perawatan Komputer Server dilakukan berdasar pada "Checklist Perawatan Server" (IT/IT/FR/27) dan dilaksanakan sesuai dengan "Jadwal Pemeliharaan Perangkat IT" (IT/IT/FR/26);

5.1.5 Staf IT mengisi "Form Perawatan Perangkat IT" (IT/IT/FR/26) sebagai bukti telah dilakukannya perawatan perangkat IT pada departemen terkait. "Form Perawatan Perangkat IT" (IT/IT/FR/26) selanjutnya divalidasi oleh Spv. IT dan PIC departemen terkait;

### 5.2 Perbaikan Perangkat

5.2.1 Spv. IT/ Staf IT menerima pengaduan error/ kerusakan perangkat dari departemen terkait melalui komunikasi telepon internal perusahaan atau datang langsung ke Departemen IT;

5.2.2 Staf IT menginformasikan pengaduan kerusakan pada Spv. IT;

5.2.3 Spv. IT menugaskan Staf IT untuk melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan;


5.2.4 Spv. IT / Staf IT mendatangi User yang melaporkan kerusakan sambil membawa formulir "Form Permintaan Kerja IT" (IT/IT/FR/19), kemudian Teknisi IT melakukan pemeriksaan perangkat;

|                  |         |                  |               |
|------------------|---------|------------------|---------------|
| Disiapkan oleh : |         | Disetujui oleh : |               |
| Jabatan :        | Staf IT | Jabatan :        | Supervisor IT |

**Rahasia**

**Terkendali**



|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| <br>PT Indonesian Tobacco Tbk. | STANDARD OPERATING PROCEDURE            | Nomor : IT/IT/SOP/02 |
|   | PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT IT | Revisi : 4           |
|   |   | Halaman : 2 dari 2   |
|   |   | Tanggal : 31/01/2020 |

- 5.2.5 Jika perangkat mengalami kerusakan yang tidak berdampak sistemik pada kinerja perangkat atau jaringan komputer, Spv. IT/ Staf IT cukup melakukan perbaikan yang diperlukan;
- 5.2.6 Jika perangkat mengalami kerusakan yang berdampak sistemik pada kinerja perangkat atau jaringan komputer, Spv. IT / Staf IT mengisi dan melengkapi "Form Permintaan Kerja IT" (IT/IT/FR/19), serta melakukan perbaikan yang diperlukan;
- 5.2.7 Apabila perbaikan perangkat memerlukan pembelian sparepart atau jasa dari penyedia eksternal, Spv. IT/ Staf IT menginformasikan kebutuhan tersebut kepada Departemen Purchasing dengan melakukan permintaan pembelian menggunakan "Surat Permintaan Pembelian" (IT/PCH/FR/04);
- 5.2.8 Spv. IT/ Staf IT menginformasikan kedatangan sparepart/ kebutuhan perbaikan ke Departemen Purchasing untuk dibuatkan "Laporan Penerimaan Barang" (IT/PCH/FR/02);
- 5.2.9 Apabila Departemen IT tidak mampu melakukan perbaikan secara internal, maka perbaikan perangkat dialihkan ke penyedia jasa eksternal;
- 5.2.10 Penanganan perbaikan eksternal dalam pelaksanaannya, Spv. IT/ Staf IT harus mengisi "Form Perbaikan Perangkat Eksternal" (IT/IT/FR/25) dan "Surat Ijin Barang Keluar" (IT/HRGA/FR/37);
- 5.2.11 Spv. IT/ Staf IT dan PIC Departemen terkait melakukan validasi penyelesaian perbaikan perangkat dengan mengisi "Form Permintaan Kerja IT" (IT/IT/FR/19) pada tempat yang telah ditentukan. Kelengkapan validasi menjadi Bukti Serah Terima Barang dari Departemen IT ke Departemen terkait.

### 5.3 Kriteria Dampak

- 5.3.1 Kriteria Dampak Sistematis
  - Komputer/ Perangkat IT tidak dapat digunakan sesuai fungsi dan kebutuhan pengguna;
  - Komputer/ Perangkat IT dalam kondisi mati total.
- 5.3.2 Kriteria Dampak Tidak Sistematis
  - Komputer dalam keadaan menyala, namun aplikasi atau software tidak dapat digunakan

### 6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT

|     |                                    |               |
|-----|------------------------------------|---------------|
| 6.1 | Jadwal Pemeliharaan Perangkat IT   | IT/IT/FR/20   |
| 6.2 | Form Permintaan Kerja IT           | IT/IT/FR/19   |
| 6.3 | Checklist Perawatan Server         | IT/IT/FR/27   |
| 6.4 | Form Perawatan Perangkat IT        | IT/IT/FR/26   |
| 6.5 | Form Perbaikan Perangkat Eksternal | IT/IT/FR/25   |
| 6.6 | Surat Permintaan Pembelian         | IT/PCH/FR/04  |
| 6.7 | Laporan Penerimaan Barang          | IT/PCH/FR/02  |
| 6.8 | Surat Izin Barang Keluar           | IT/HRGA/FR/37 |

|                  |         |                  |               |
|------------------|---------|------------------|---------------|
| Disiapkan oleh : |         | Disetujui oleh : |               |
| Jabatan :        | Staf IT | Jabatan :        | Supervisor IT |

**Rahasia**

**Terkendali**

