

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Maintenance Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02

Revisi : 03

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dhian Siswanto	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 07 Juni 2017	Tanggal : 07 Juni 2017

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02
	Revisi : 03

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1.3 ISO 9001:2015 Prasarana
- 1.2. Klausul 8.2.2 ISO 9001: 2015 Penentuan Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.3. PKS Jasa Layanan Contact Centre Infomedia - Telkom

2. Tujuan

- 2.1. Membuat *schedule maintenance* perangkat.
- 2.2. Melakukan *maintenance hardware* sesuai dengan *schedule* yang telah ditentukan untuk menjaga *availability* perangkat.
- 2.3. Memberikan spesifikasi *hardware* jika terdapat perangkat yang bermasalah untuk dianalisa kebutuhannya.
- 2.4. Membuat laporan *maintenance checklist* bulanan sebagai hasil dari *maintenance hardware*.

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mengenai mekanisme bagaimana Supervisor dan Staff ITCC Area melakukan monitoring dan *maintenance* pada semua perangkat yang ada dalam menjaga *availability* perangkat.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Staff ITCC
- 4.2. SPV ITCC Area
- 4.3. Manager Operasional
- 4.4. Koordinator ITCC

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Spv ITCC wajib membuat Jadwal *maintenance Hardware* dan *Software*.
- 5.2. Spv ITCC dan Staff ITCC wajib melaksanakan dan memonitor pelaksanaan *maintenance Hardware* dan *Software*.
- 5.3. Spv ITCC wajib membuat laporan *checklist maintenance* perangkat dan analisa performansi sistem IT.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02
	Revisi : 03

5.4. Spv ITCC wajib melaporkan laporan *checklist maintenance* perangkat dan analisa performansi sistem IT kepada Koordinator ITCC dan Manager Operasional.

5.5. Alat pengukur suhu dan kelembaban wajib dilakukan kalibrasi minimal 1 tahun sekali.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. *Maintenance* adalah melakukan pengecekan rutin terhadap suatu perangkat dalam interval waktu tertentu.

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Pelaksanaan *maintenance* sesuai dengan jadwal

7.2. Laporan *checklist* dan analisa hasil *maintenance*



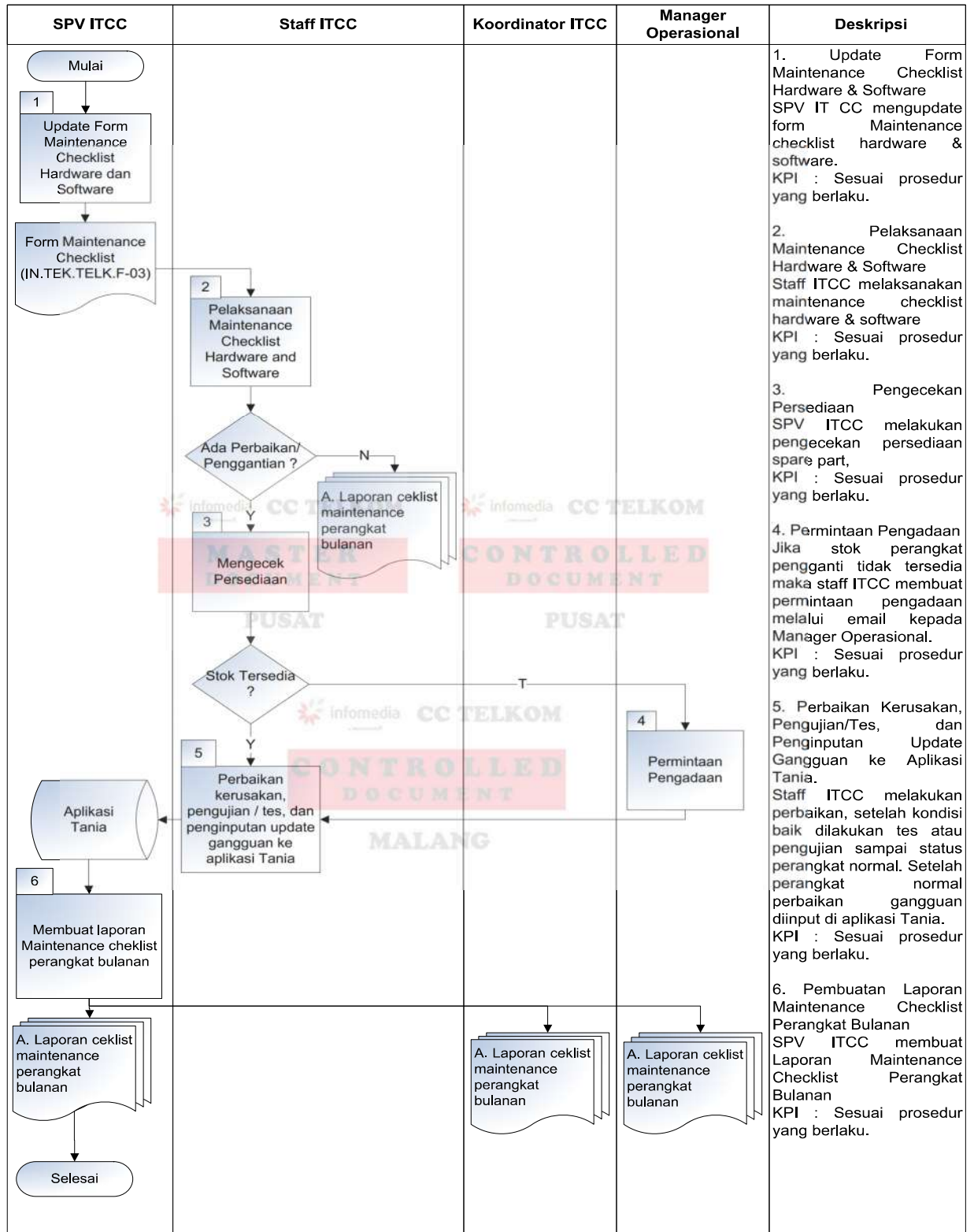
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Maintenance Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02

Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02
	Revisi : 03

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. IN.TEK.TELK.W-01 Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT
- 9.2. IN.TEK.TELK.W-03 Pengisian Data Potensi
- 9.3. IN.TEK.TELK.W-05 Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software
- 9.4. IN.TEK.TELK.W-06 Pelaporan Checklist Maintenance Hardware dan Software
- 9.5. IN.TEK.TELK.W-23 Maintenance Perangkat

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Analisa dan hasil analisa performansi IT	3 Tahun	Spv ITCC Area
2	Checklist maintenace hardware dan software	3 Tahun	Spv ITCC Area
3	Aplikasi TANIA	3 Tahun	Spv ITCC Area
4	Formulir data Potensi	3 Tahun	Spv ITCC Area

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Aplikasi TANIA
- 11.2. Aplikasi Maintenance Cheklist Perangkat
- 11.3. Avaya Site Administrator
- 11.4. BCMS (Basic Call Management System)
- 11.5. CMS (Call Management System)
- 11.6. Voice Recording System

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah format SOP terupdate. - Merubah rujukan klausul dari ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-02
	Revisi : 03

		- Penambahan pada subab Kebijakan Umum mengenai alat pengukur suhu dan kelembaban wajib dilakukan kalibrasi minimal 1 tahun sekali.
02	11 Agustus 2016	Update Format SOP termutakhir
03	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah rujukan klausul ISO menjadi ISO 9001:2015. - Merubah rincian prosedur disesuaikan kondisi terupdate. - Merubah flowchart disesuaikan dengan kondisi saat ini.

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG