

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Backup Data dan System

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05

Revisi : 05

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

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 Backup Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05
	Revisi : 05

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 backup data & system
- 2.2. Menentukan media backup data & system
- 2.3. Menjalankan backup data & sistem sesuai dengan schedule yang telah dibuat
- 2.4. Menyimpan hasil backup data & system
- 2.5. Mendokumentasikan hasil backup data & system

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mengenai mekanisme bagaimana Staff ITCC Area melakukan backup data & sistem sesuai dengan schedule yang telah dibuat, menentukan media backup yang digunakan, menjalankan, menyimpan dan mendokumentasikan hasil backup yang telah dijalankan. Untuk perangkat yang tidak berada di area seperti PABX, CMS dan Recording, dll yang melakukan backup Staff ITCC Pusat. untuk Staff ITCC area hanya sebatas monitoring proses backup data dan sistemnya.

4. Pihak Terkait

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

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Spv ITCC wajib Membuat schedule Backup data & Sistem
- 5.2. Spv ITCC / Staff ITCC wajib melaksanakan schedule backup data & Sistem
- 5.3. Spv ITCC wajib membuat laporan log backup data dan system

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Backup Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05
	Revisi : 05

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. PKS adalah Perjanjian Kerja Sama
- 6.2. SPV adalah Supervisor
- 6.3. KOOR adalah Koordinator
- 6.4. ITCC adalah istilah lain Departemen Operation Services

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Pelaksanaan backup sesuai jadwal
- 7.2. Voice recording bisa dibackup dengan baik dan hasil backupnya dapat di verifikasi
- 7.3. Pelaporan hasil backup data dan system ke manager area dan ITCC Pusat



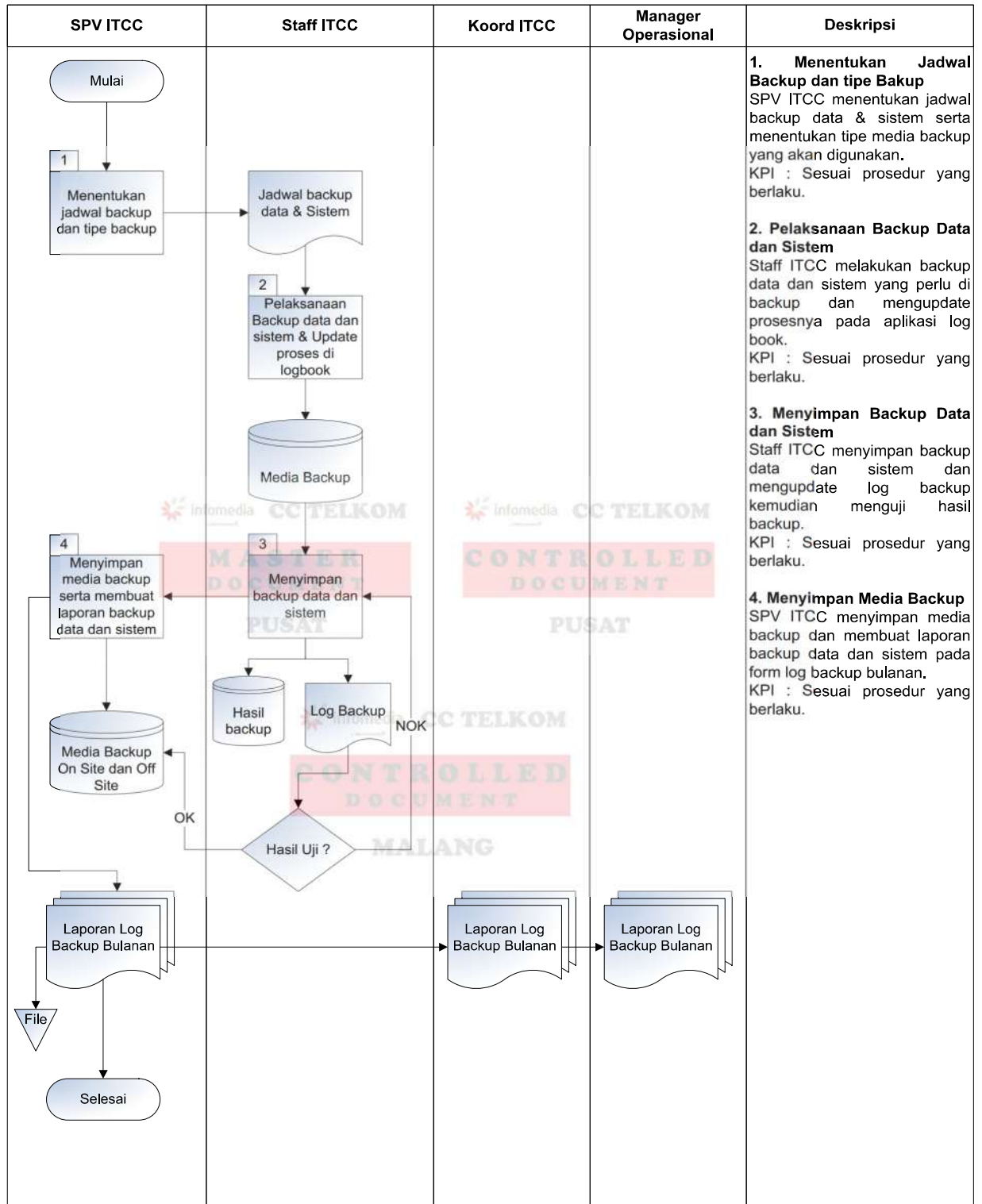
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Backup Data dan System

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05

Revisi : 05

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Backup Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05
	Revisi : 05

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. IN.TEK.TELK.W-12 Backup Pabx
- 9.2. IN.TEK.TELK.W-13 Backup CMS System
- 9.3. IN.TEK.TELK.W-14 Backup CMS Data
- 9.4. IN.TEK.TELK.W-15 Backup Voice Recording
- 9.5. IN.TEK.TELK.W-16 Backup Database 108

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.TEK.TELK.F-06 Formulir Schedule Backup data & sistem	3 Tahun	Spv ITCC Area
2	IN.TEK.TELK.F-07 Laporan Log Backup data & sistem	3 Tahun	Spv ITCC Area
3	Backup data dan sistem	3 Tahun	Spv ITCC Area

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Ultra Uxp Server (Server Recording)
- 11.2. ASA PABX
- 11.3. CMS
- 11.4. Aplikasi 108

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Update format SOP termutakhir - Perubahan rujukan klausul dari sebelumnya ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 - Penambahan di subab Tujuan dan Wewenang mengenai penyimpanan backup dan media backup.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Backup Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-05
	Revisi : 05

		- Perubahan flow proses pada subab rincian prosedur menyesuaikan kondisi operasional terupdate.
02	24 Oktober 2011	- Update format SOP termutakhir.
03	20 September 2013	- Update format SOP termutakhir.
04	11 Agustus 2016	- Update format standart prosedur termutakhir. - Penambahan perangkat yang tidak berada di area dilakukan staff ITCC Pusat dan Staff ITCC area hanya sebatas merequest dan memonitoring pada bagian Ruang Lingkup. - Merubah kata infratel menjadi ITCC
05	09 Juni 2017	- Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015 - Merubah flow proses pada rincian prosedur disesuaikan kondisi saat ini

 **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

 **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

 **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG