

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Restore Data dan System

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06

Revisi : 03



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dhan 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 Restore Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06
	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 Center Infomedia - Telkom

2. Tujuan

- 2.1. Menerima permintaan untuk restore data
- 2.2. Mengidentifikasi data yang akan direstore
- 2.3. Melaksanakan proses restore
- 2.4. Melakukan dokumentasi hasil dari proses restore
- 2.5. Melaporkan hasil restore kepada pihak terkait & hasil penyelesaiannya

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mekanisme bagaimana Staff ITCC Area mengidentifikasi dan menjalankan proses data yang akan direstore, melaksanakan, mendokumentasikan dan melaporkan hasil dari proses restore beserta penyelesaiannya. Untuk perangkat yang tidak berada di area seperti : PABX, CMS dan Recording, dll proses restorenya dilakukan staff ITCC Pusat. Staff ITCC area hanya sebatas merequest dan memonitoring.

4. Pihak Terkait

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

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Staff ITCC wajib menerima dan mengidentifikasi permintaan restore kemudian melaksanakan proses restore.
- 5.2. Operasional Area berhak melakukan permintaan restore data dan menerima update penyelesaian dari proses restore.
- 5.3. Manager Area & ITCC Pusat berhak mendapatkan laporan bulanan mengenai hasil dari setiap proses restore yang dilakukan.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Restore Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06
	Revisi : 03

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 dari Departemen Infrastruktur dan Teknologi CC

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Ketepatan waktu pelaksanaan proses restore, dari mulai identifikasi, persiapan dan pelaksanaannya.
- 7.2. Pembuatan laporan hasil restore yang telah dilakukan.



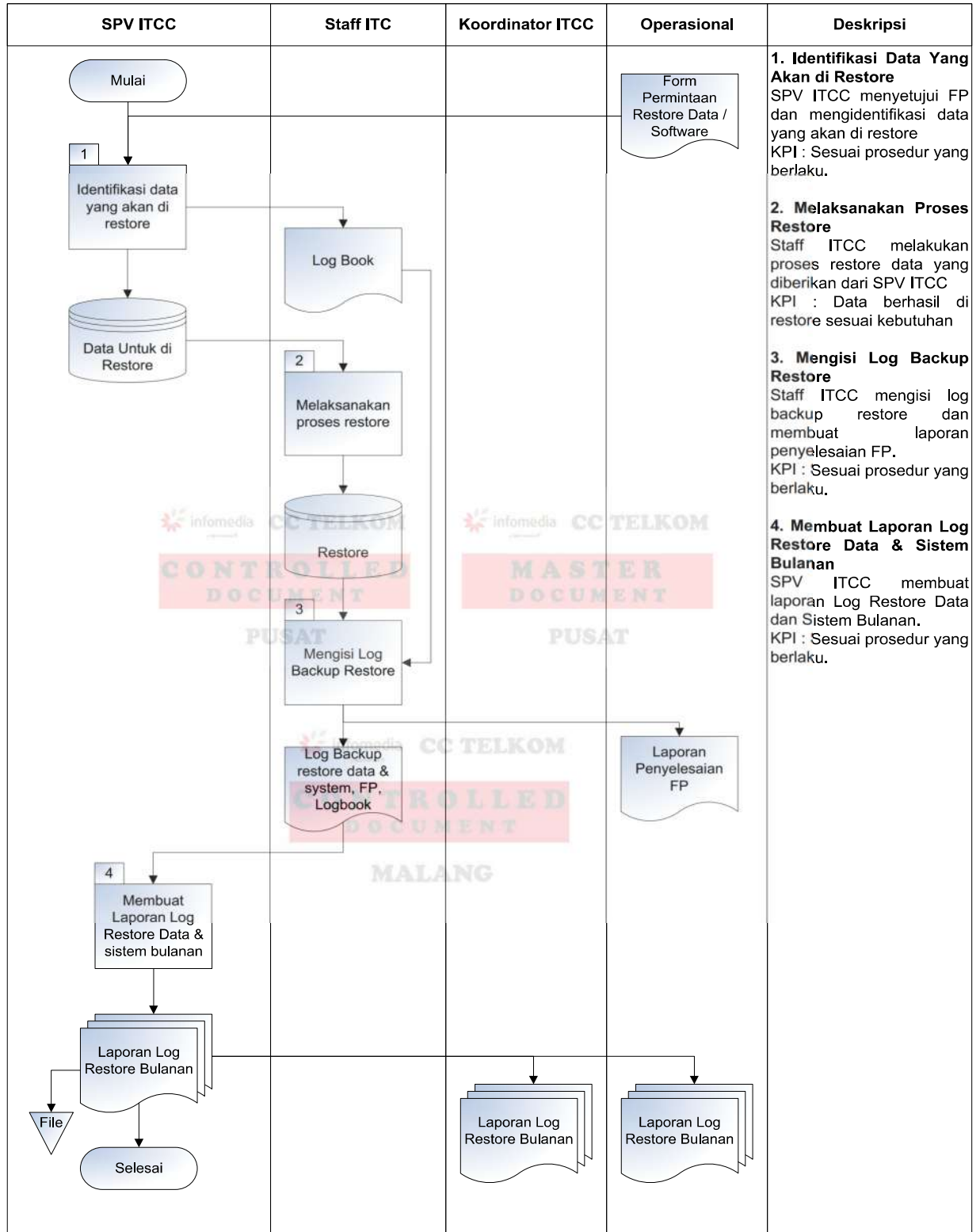
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Restore Data dan System

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06

Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Restore Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06
	Revisi : 03

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. IN.TEK.TELK.W-17 Restore PABX
- 9.2. IN.TEK.TELK.W-18 Restore CMS System
- 9.3. IN.TEK.TELK.W-19 Restore CMS Data
- 9.4. IN.TEK.TELK.W-20 Restore Data Voice Recording
- 9.5. IN.TEK.TELK.W-21 Restore Database 108

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.TEK.TELK.F-07 Formulir Log Restore data & Sistem	3 tahun	SPV. ITCC
2	IN.TEK.TELK.F-07 Laporan Log Restore data & sistem	3 tahun	SPV. ITCC
3	Aplikasi TANIA	3 tahun	SPV. ITCC

11. Aplikasi Pendukung

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

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 ISO dari sebelumnya ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008. - Penambahan pada subab tugas dan wewenang mengenai identifikasi data yang di restore dan update logbook.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Restore Data dan System	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-06
	Revisi : 03

		<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan flow proses pada subab rincian prosedur menyesuaikan kondisi operasional terupdate.
02	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - 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
03	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah rujukan klausul ISO menjadi 9001:2015 - Mengubah flow chart manager area diganti operasional - Merubah rincian procedure disesuaikan kondisi saat ini


CC TELKOM
CONTROLLED
DOCUMENT
PUSAT


CC TELKOM
MASTER
DOCUMENT
PUSAT


CC TELKOM
CONTROLLED
DOCUMENT
MALANG