

NOTA DINAS

Kepada : Seluruh Team Dukungan Operasional Libur Maulid Nabi, Natal 2015 dan Tahun Baru 2016
Dari : Kepala Divisi IT Infrastructure
Tembusan : HRD
Perihal : Pelaksanaan Dukungan Operasional selama Libur Maulid Nabi, Natal 2015 dan Tahun Baru 2016

1. Sehubungan dengan komitmen perusahaan untuk melaksanakan dukungan operasional kepada pelanggan selama periode libur Maulid Nabi, Natal 2015 dan Tahun Baru 2016 dimana pada periode tersebut diperlukan kehadiran karyawan yang bertugas di pelanggan (On Duty) guna penanganan masalah gangguan teknis yang terjadi terhadap instalasi produk / jasa perusahaan yang telah terimplementasi di pelanggan.
2. Dukungan Operasional selama periode liburan Natal 2015 dan Tahun Baru 2016 dilaksanakan efektif mulai tanggal:
 - a. 24 - 25 Desember 2015 dan 1 Januari 2016, diikutsertakan dalam posko karena Hari Libur Nasional
 - b. 26 - 27 Desember 2015 dan 2 - 3 Januari 2016, diikutsertakan dalam posko karena permintaan dari Customer.
3. Kepada karyawan yang pada periode tersebut ditugaskan oleh perusahaan sebagai On-Call maupun On-Duty hendaknya siap menjalankan tugas tersebut dengan baik guna menjaga komitmen dan citra perusahaan terhadap pelayanan yang baik terhadap semua pelanggan.
4. Untuk mendukung kegiatan support selama libur Natal 2015 dan Tahun Baru 2016, perusahaan menyediakan fasilitas transport seperti voucher taksi, tiket pesawat, akomodasi dan UHPD untuk dinas luar kota yang akan diatur oleh Koordinator Operasional Harian.
5. Karyawan yang bertugas akan mendapatkan insentif dan diklasifikasikan menurut beberapa jenis penugasan sebagai berikut:
 - a. **Petugas On Call** siap dihubungi selama 1 x 24 jam terhitung mulai tanggal 24- 27 Desember 2015 dan 1-3 Januari 2016 oleh pelanggan, rekan kerja atau Koordinator Harian guna membantu problem yang dialami pelanggan) akan mendapat insentif sesuai internal memo HRD no. 130/HR-IM/XII/13. Jika dalam periode diatas ternyata ada waktu dimana petugas On Call tidak dapat dihubungi, maka dengan sendirinya hak akan insentifnya gugur untuk hari-hari tersebut. Petugas On Call adalah karyawan yang ditunjuk dan terintegrasi sesuai daftar terlampir. Jika permasalahan harus ditangani melalui telepon oleh karyawan lainnya selain Petugas On Call atau jika pelanggan meminta langsung dukungan dari karyawan yang tidak terintegrasi sebagai Petugas On Call, maka karyawan tersebut berhak mendapat insentif On Call.
 - b. **Petugas On Duty** yaitu petugas yang diminta menangani masalah langsung ditempat pelanggan dan penyelesaian masalah terjadi hingga selesai terhitung mulai tanggal - 27 Desember 2015 dan 1-3 Januari 2016, yang dibuktikan dengan Berita Acara Kunjungan yang ditandatangani pelanggan. Petugas On Duty akan mendapat insentif sesuai internal memo HRD no. 130/HR-IM/XII/13. Setiap kunjungan on site troubleshooting harus **mendapatkan konfirmasi** terlebih dahulu dari Koordinator Harian.
 - c. Untuk setiap penanganan on-call, setiap petugas on-call diwajibkan untuk melaporkan progress penanganan problem kepada Koordinator Harian.
 - d. Insentif tersebut sudah termasuk untuk keperluan uang makan dan transportasi dari rumah ke kantor.
 - e. Untuk Transportasi kantor ke lokasi customer petugas akan dibekali voucher taksi. Pada saat selesai masa tugas pemakaian voucher taksi harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan keperluannya.
6. Seluruh petugas harus melaporkan seluruh kegiatan hariannya kepada Koordinator Harian yang disampaikan melalui e-mail setiap harinya.
7. Kepada semua karyawan yang ditugaskan menyelesaikan permasalahan yang terjadi di pelanggan selama periode tersebut **diwajibkan** memberikan laporan tertulis atas semua permasalahan beserta solusi yang telah dilakukan kepada Koordinator Harian.
8. Terlampir disampaikan Daftar Nama dan Jadwal Piket Dukungan teknis selama libur Natal 2015 dan Tahun Baru 2016.

Certificate of Completion

Novan Dwipayana

has successfully completed all requirements for

CNS-205I: Citrix NetScaler 11.0 Essentials and Networking

December 14, 2015



Authorized Learning Center