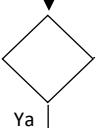
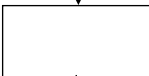
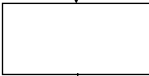


SOP-Insiden-001
SOP PENANGANAN INSIDEN

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Service Desk	Sistem Support	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan laporan insiden				Dokumen pendukung	5 Menit	Pelaporan insiden	
2.	Mencatat dengan lengkap kronologi dan laporan insiden				Formulir pencatatan insiden	10 Menit	Catatan laporan insiden	
3.	Menentukan kategori dan skala prioritas insiden				Formulir pencatatan kategori dan prioritas	10 Menit	Dokumentasi Kategori dan prioritas insiden	
4.	Menangani insiden apabila dapat dilakukan, jika tidak maka teruskan kepada sistem support				Memeriksa kesanggupan penanganan	10 Menit – 30 Menit	Laporan penerusan insiden kepada sistem support	
5.	Melakukan pengecekan histori insiden pada <i>Knowledge Base</i>				Melakukan pengecekan histori insiden	15 Menit	Dokumentasi histori insiden	
6.	Melakukan penanganan insiden				Melakukan penanganan insiden	30 Menit – 2 Jam	Dokumentasi penanganan insiden	
7.	Melengkapi dokumentasi insiden dan pengecekan kembali untuk memastikan				Formulir penyelesaian insiden	30 Menit	Dokumentasi penyelesaian insiden	