



Standar Operasional Prosedur
Penanganan Insiden Infrastruktur

2024

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Brawijaya

Jalan Veteran
0341 575878
Malang



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI

	Nomor SOP	UN10.D20/HK.01.02.a/28
	Tanggal Pembuatan	12 Juni 2023
	Tanggal Revisi	10 Januari 2024
	Tanggal Efektif	1 Februari 2024
	Disahkan Oleh	Direktur DTI  Dr. R. Arief Setyawan, S.T., M.T. NIP. 197508191990031001
	Nama SOP	Penanganan Insiden Infrastruktur
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik Peraturan Rektor Nomor 73 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Nomor 25 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Peraturan Rektor Nomor 55 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Universitas Brawijaya Tahun 2020—2024 Panduan Pelaksanaan Manajemen Keamanan Informasi 		<ol style="list-style-type: none"> Administrator Sistem Kasubdit Direktur DTI
PENJELASAN SINGKAT		TUJUAN
SOP Penanganan Insiden Infrastruktur ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika ada peristiwa yang mengganggu, atau yang dapat mengganggu layanan/aplikasi.		SOP Penganan Insiden Infrastruktur ini disusun dengan tujuan untuk mengembalikan operasional layanan normal kembali dan meminimalkan dampak negatif terhadap operasional layanan/aplikasi, sehingga memastikan kualitas dan ketersediaan layanan/aplikasi dapat dipertahankan. Layananan Normal didefinisikan disini sebagai operasional layanan dalam batas SLA yang sudah ditentukan.
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> Infrastruktur TI yang sudah dibangun sebelumnya Authentikasi di UB 		<ol style="list-style-type: none"> Sistem Monitoring Catatan terjadinya insiden Dokumentasi dan Laporan Insiden
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. 		Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Aktifitas	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Helpdesk/ Administrator Sistem	Kasubdit	Technical Support Vendor	Output	
1	Pengguna melaporkan insiden kepada Helpdesk DTI	mulai				
2	Helpdesk DTI melakukan pencatatan insiden				catatan terjadinya insiden	
3	Helpdesk DTI dan Administrator Sistem melakukan klasifikasi dan prioritas tindak lanjut insiden					
4	Jika insiden tersebut mendapatkan prioritas High/Emergency maka Administrator Sistem melaporkan kejadian ini ke pada Kasubdit dan menunggu arahan kebijakan prosedur yang harus dilakukan					
5	Pada prioritas High/Emergency Administrator Sistem akan diminta untuk melakukan diagnosa awal. Hasil diagnosa direkam dan mendapatkan persetujuan pimpinan yang berwenang sesuai prioritasnya.				hasil diagnosa	
6	Kasubdit akan melakukan review atas diagnosa terhadap insiden yang ada untuk menyusun tindak lanjut berikut				hasil review/diagnosa	
7	Apakah rancangan tindak lanjut melibatkan technical support vendor					
8	Jika Rancangan tindak lanjut melibatkan technical support vendor, technical support vendor akan diminta untuk melakukan pemulihan layanan. Selama pemulihan layanan Administrator Sistem terlibat secara aktif untuk melakukan dokumentasi dan pengawasan penyelesaian insiden				Dokumentasi dan Laporan Insiden	
9	Jika rancangan tindak lanjut tidak melibatkan technical support vendor maka Administrator Sistem akan melakukan pemulihan layanan					
10	Jika insiden tersebut mendapatkan prioritas Low/Normal maka Administrator Sistem harus merancang langkah-langkah normalisasi layanan dengan berkoordinasi dengan Kasubdit					
11	Dokumentasi penyelesaian insiden akan direkam dalam Laporan Insiden				Laporan Insiden	
12	Status penyelesaian insiden akan dilaporkan pada pimpinan sesuai dengan kerangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan prioritasnya	selesai				