

#	Bobot	Aspek	Deskripsi	Service Target	Kriteria Penilaian					Nilai Aktual	Nilai Aktual / Nilai Aktual Maksimum x Bobot
					1	2	3	4	5		
					Buruk	Butuh Perbaikan	Cukup Baik	Memuaskan	Luar Biasa		
<b>1. Preventive Maintenance</b>											
	10%	Backup Data	Backup mingguan oleh Hartama untuk mengurangi risiko kehilangan data. Semua data dapat diakses dan ditinjau kapan saja.	Dengan permintaan / bulan	≥ 5	4	3	2	1	5	10%
	10%	Remote checking*	Pengecekan menyeluruh terhadap aplikasi dari sisi performa dan tampilan. *Dilakukan jika tidak ada aplikasi lain yang terikat pada server	Setiap tanggal 15 setiap bulannya	tanggal 19	tanggal 18	tanggal 17	tanggal 16	tanggal 15	5	10%
	5%	Keamanan/privasi data*	Hartama memastikan data aman dari upaya intervensi dan aktivitas yang mencurigakan.	100%	< 97%	97% - 97.9%	98% - 98.9%	99% - 99.9%	100%	5	5%
	5%	Server Downtime*	Hartama memastikan server telah berfungsi dan bisa diakses kapan saja	> 99.92%	< 99.60%	99.60%	99.70%	99.80%	99.9%	5	5%
<b>2. Corrective Maintenance</b>											
	10%	Sistem bebas dari bugs / errors	Minor (tidak ada gangguan terhadap keseluruhan sistem/modul)	2 jam	> 3.5 jam	> 3 jam - 3.5 jam	> 2.5 jam - 3 jam	> 2 jam - 2.5 jam	≤ 2 jam	5	10%
	10%		Major (system crash, satu modul/lebih tidak bisa diakses atau user tidak bisa mengakses/masuk ke sistem, tracing data)	24 jam	> 48 jam	> 40 jam	> 32 jam	> 24 jam	≤ 24 jam	5	10%
	10%	Kunjungan ke perusahaan dalam kondisi tertentu	Perbaikan yang mengharuskan kunjungan langsung ke tempat	< 3x24 jam	> 5x24 jam	5x24 jam	4x24 jam	3x24 jam	< 3x24 jam	5	10%
<b>3. Support Facility</b>											
	10%	Hartama menanggapi keluhan error atau bugs <b>selama jam kerja</b> (08.00-12.00, 13.00-17.00 WIB)	Via telepon	segera dilakukan	> 3 missed calls	3 missed calls	2 missed calls	1 missed call	langsung terhubung	5	10%
	10%		Via e-mail / Whatsapp	30 menit	> 4 jam	2 jam 1 menit - 3 jam	1 jam 1 menit - 2 jam	31 menit - 1 jam	≤ 30 menit	5	10%
	10%	Hartama menanggapi keluhan error atau bugs <b>di luar jam kerja</b> ; Waktu respon pada hari Sabtu, Minggu & Hari Libur Nasional akan dimulai pukul 08.00 WIB pada hari kerja berikutnya	Via e-mail / Whatsapp	45 menit	> 4 jam	2 jam 1 menit - 3 jam	1 jam 1 menit - 2 jam	46 menit - 1 jam	≤ 45 menit	5	10%
	10%	Proaktif Support	Komunikasi via e-mail untuk mengecek performa, kendala pada aplikasi, tampilan, validitas data (report),	Setiap tanggal 15 tiap bulannya	tanggal 19	tanggal 18	tanggal 17	tanggal 16	tanggal 15	5	10%
<b>Total</b>										<b>5</b>	<b>100%</b>

KPI CMMS		
PENILAIAN	DISKON	TOTAL BIAYA RISIKO
Di atas 90%	0%	
80% - 89%	2%	
70% - 79%	4%	
60% - 69%	6%	
Di bawah 60%	10%	