



# Weekly Report 2018

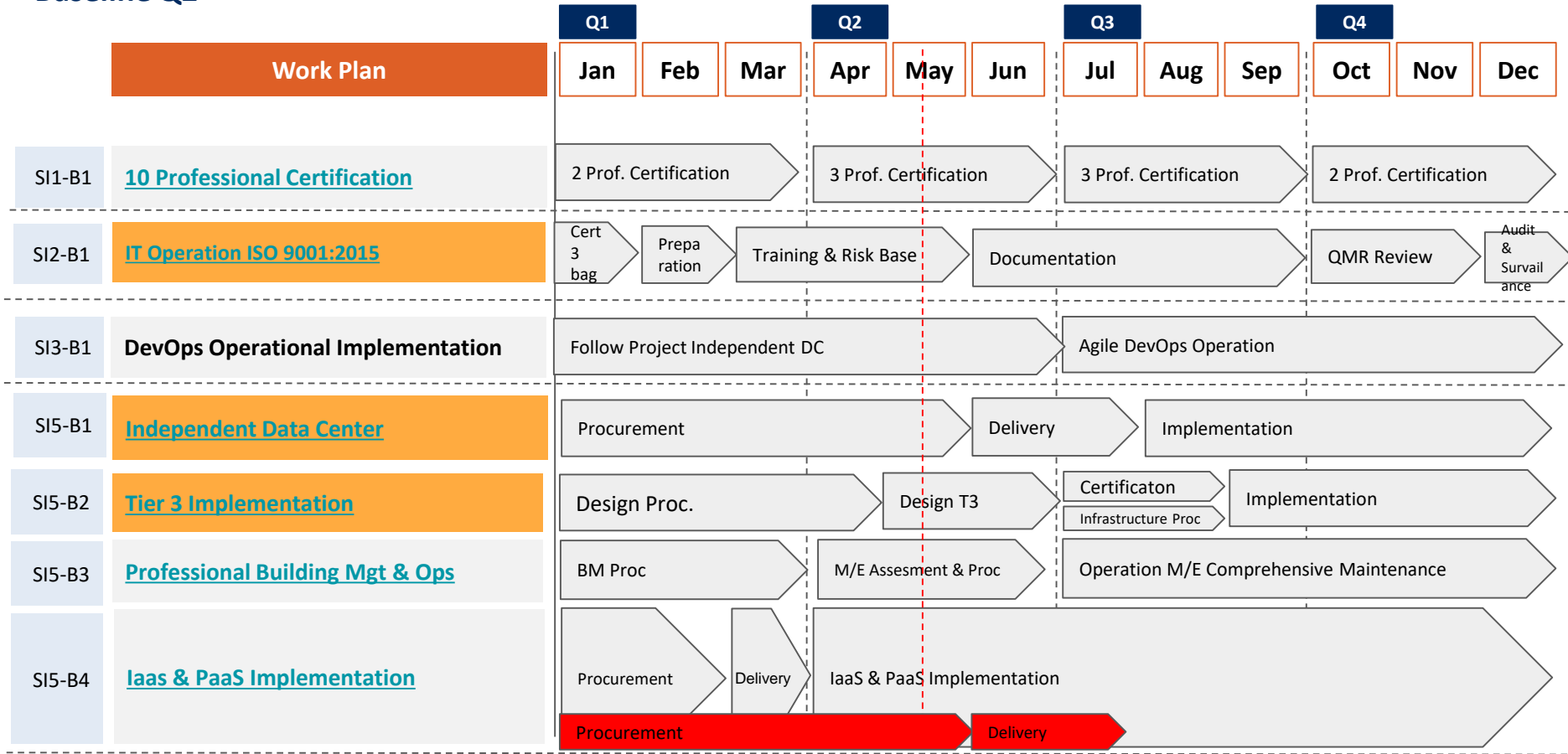
Divisi Operasional TI

14 Mei 2018 (Week 20)

# Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

## Baseline Q2

Masterpiece Program 2018  
Divisi Lainnya

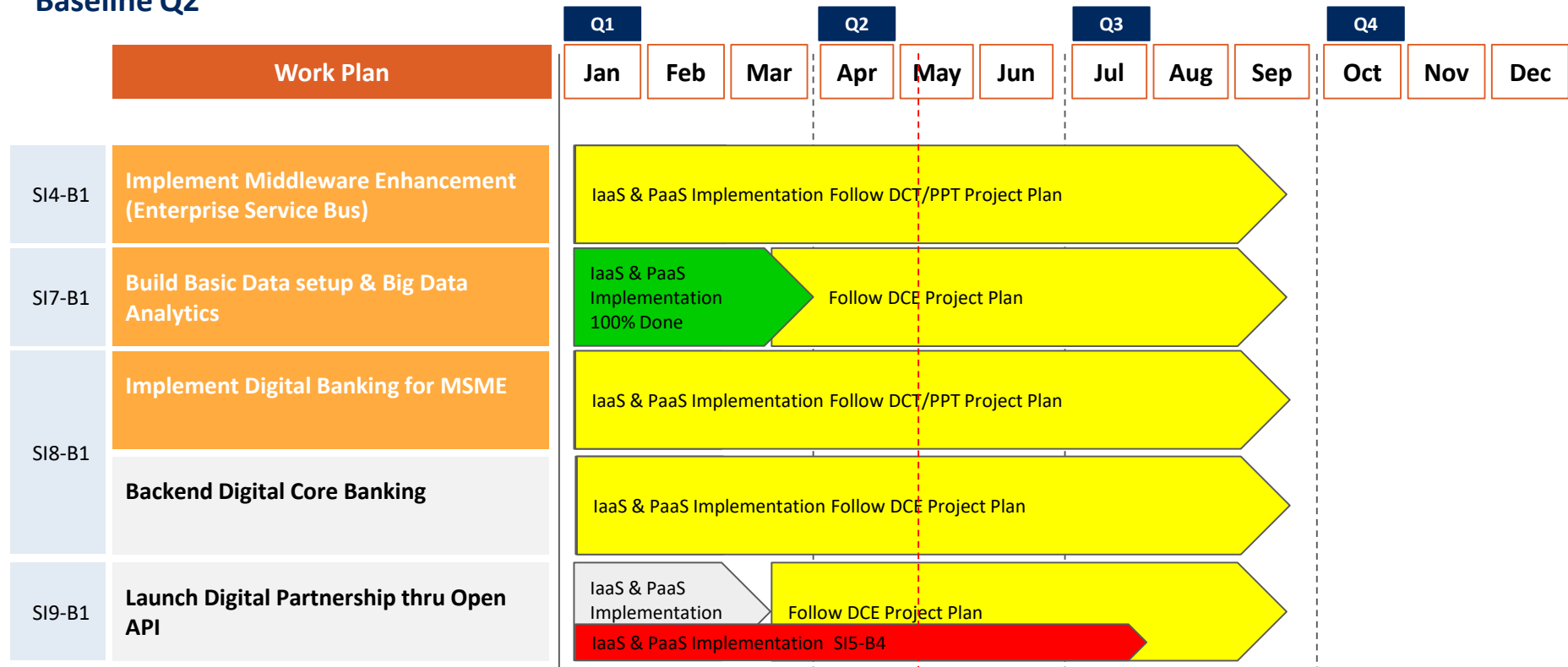


This Week

# Overview Timeline Divisi OPT 2018 (2/2)

## Baseline Q2

Masterpiece Program 2018  
Divisi Lainnya



This Week

Select a project ▾



IT OPT ▾

+ Work package

Filter 1

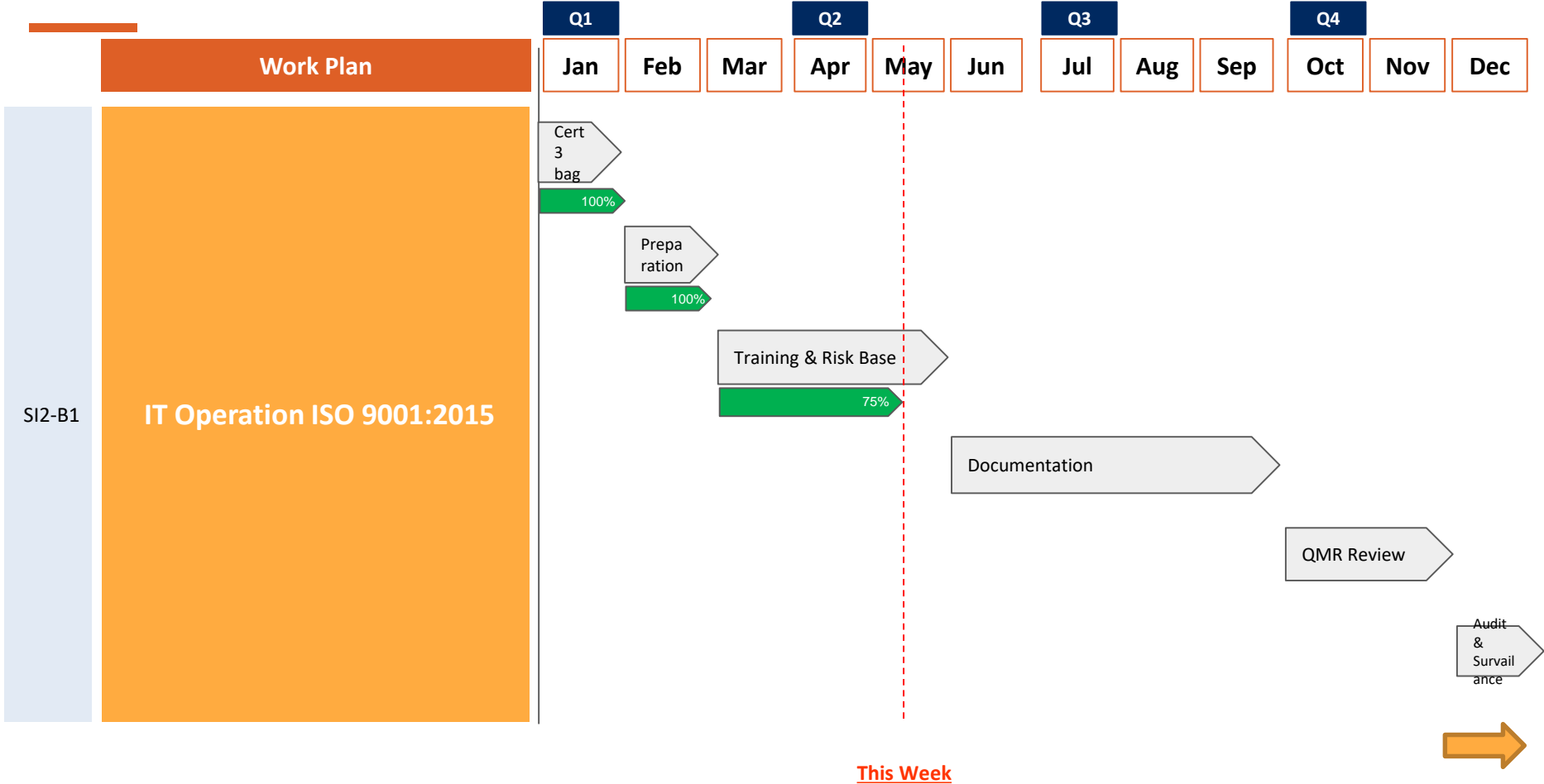


ID	SUBJECT	LAST PROGRESS(%)	PROGRESS (%)	TARGET W - 19	ASSIGNEE	UPDATED ON	REMARK	+
288	> Professional Certification	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 35%	otty Andesita	11 Mei 2018 14:56	6 orang lulus sertifikasi, Training Sertifikasi An. Noviana Pramitasari Done 5 Mei 2018	
298	> PROJECT ISO 9001:2015	<div><div></div></div> 42%	<div><div></div></div> 43%	<div><div></div></div> 44%	otty Andesita	11 Mei 2018 14:10	Workshop risk Base Thinking Done 08 Mei 2018	
24	> SI.5.1. Independent Data Center	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 50%	Basrizal	11 Mei 2018 08:48	Penilaian teknis di stream dc done, nodin penyampaian nilai ke PM NSE done, disubmit ke PM senin 14/05/2018	
294	> SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 34%	<div><div></div></div> 36%	Ajutorius Pinem	11 Mei 2018 16:36	SPK (delayed), Kick off (Done)	
363	> SI.5.3. Professional Building Mgt & C	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 48%	<div><div></div></div> 49%	Romi Nur Ismanto	11 Mei 2018 10:11	Proposal penawaran (Delayed)	
115	> SI.5.4. IaaS & PaaS Implementation	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 100%	Basrizal	11 Mei 2018 10:55	Revisi penilaian teknis	
702	> Data Center 4th Floor Activation	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 36%	Mochamad Khilmi	11 Mei 2018 10:49	Finalisasi TOR penyusunan Rencana Kerja dan Syarat-syarat	

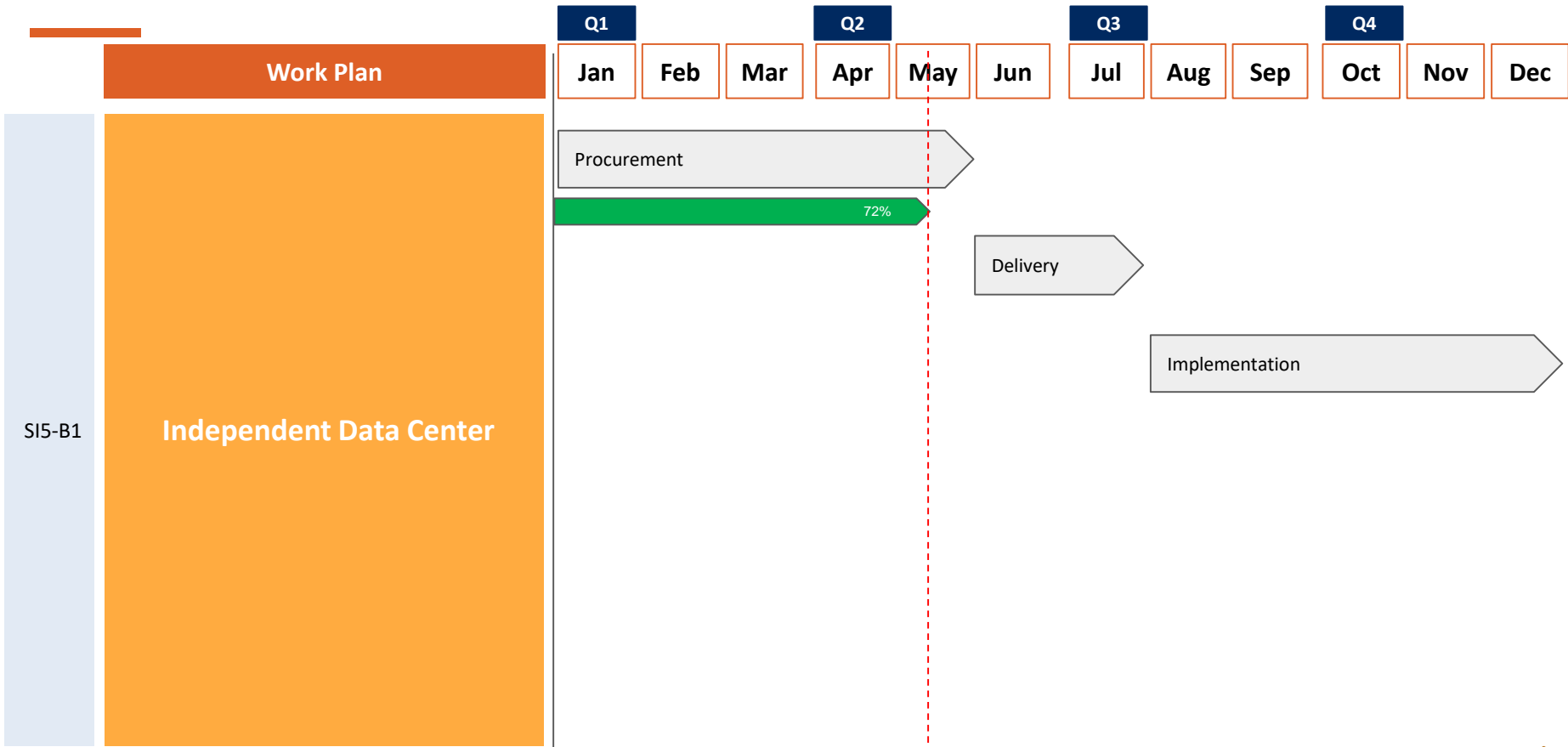


# 1. Masterpieces

# Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



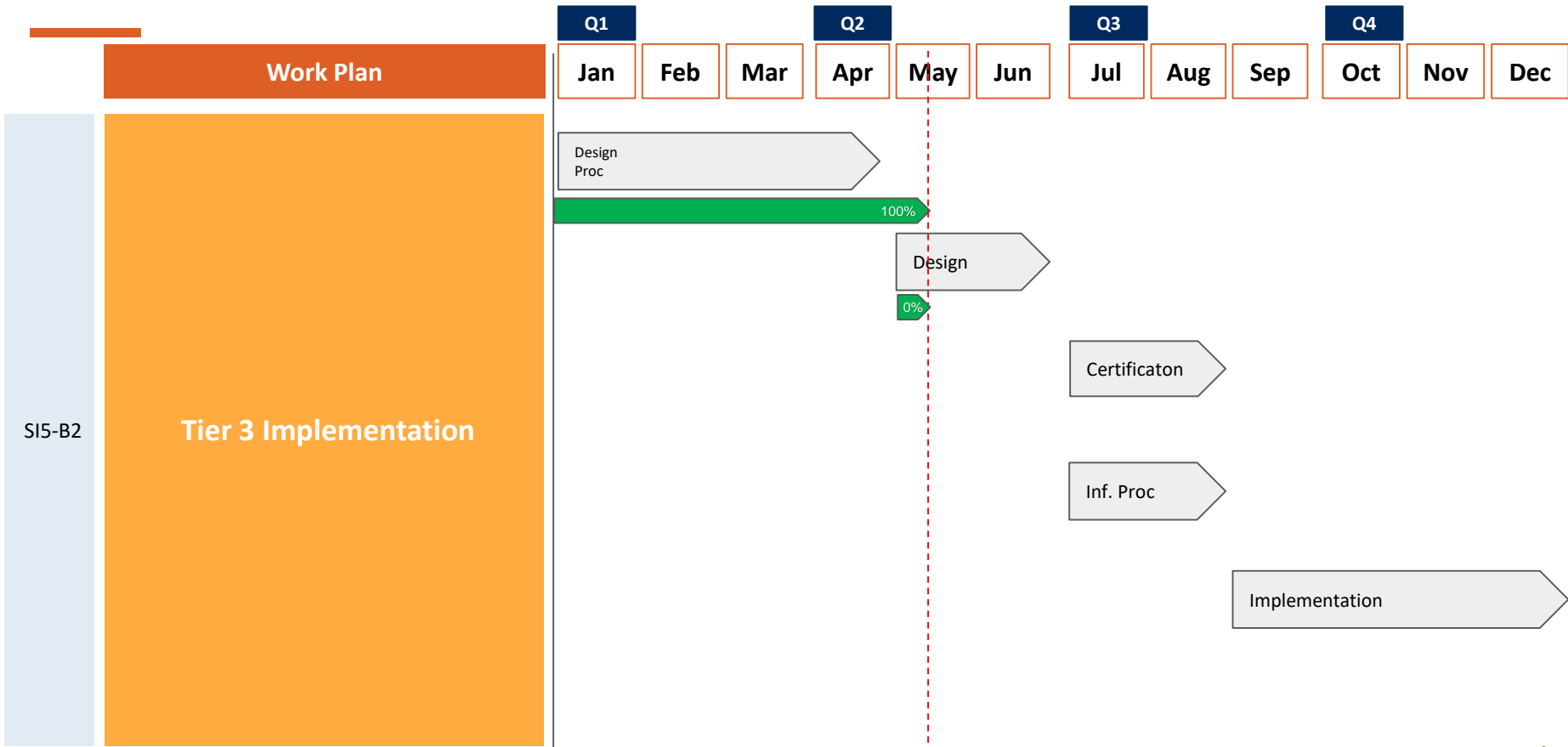
# Masterpiece Timeline Independent Data Center



This Week



# Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



This Week

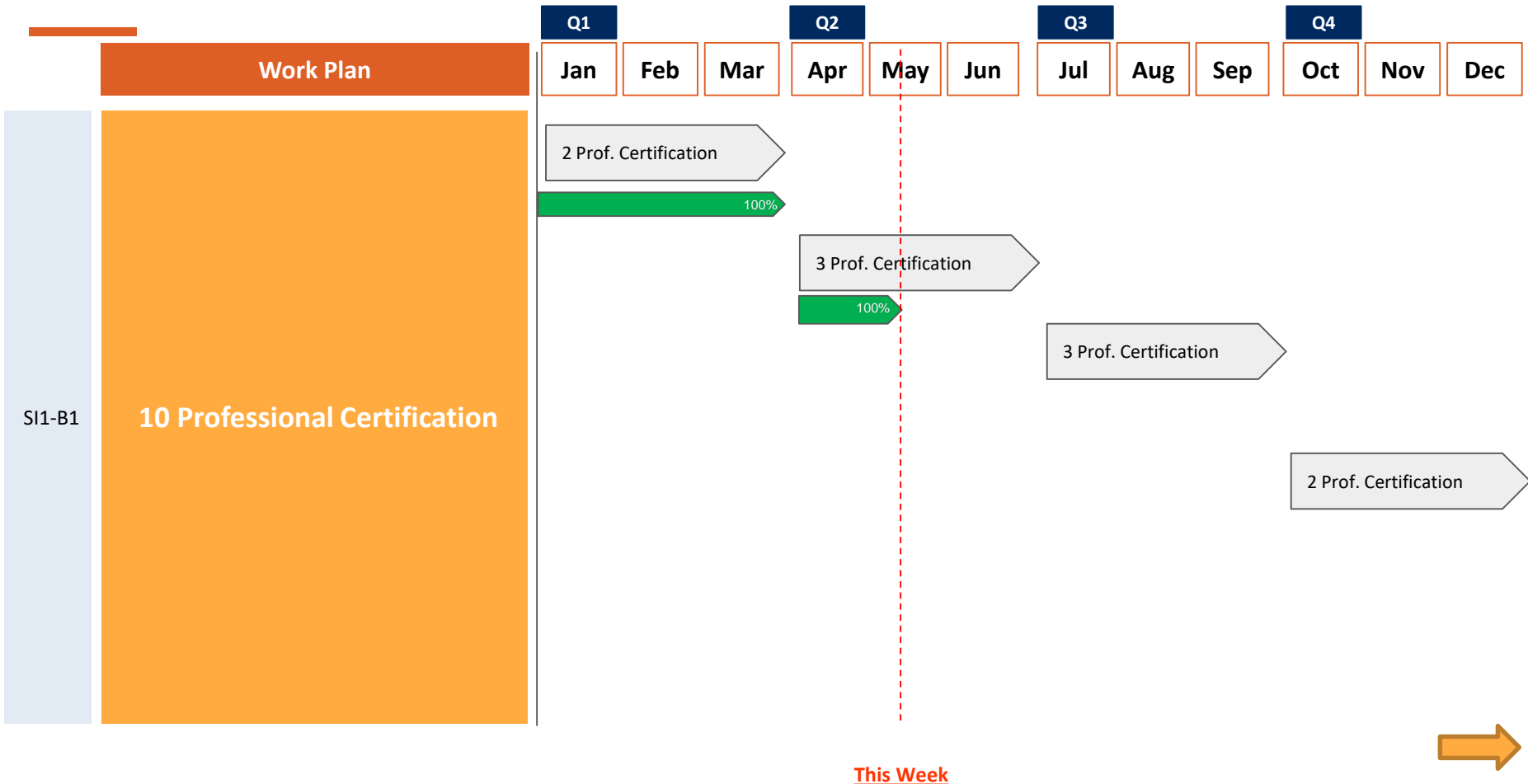




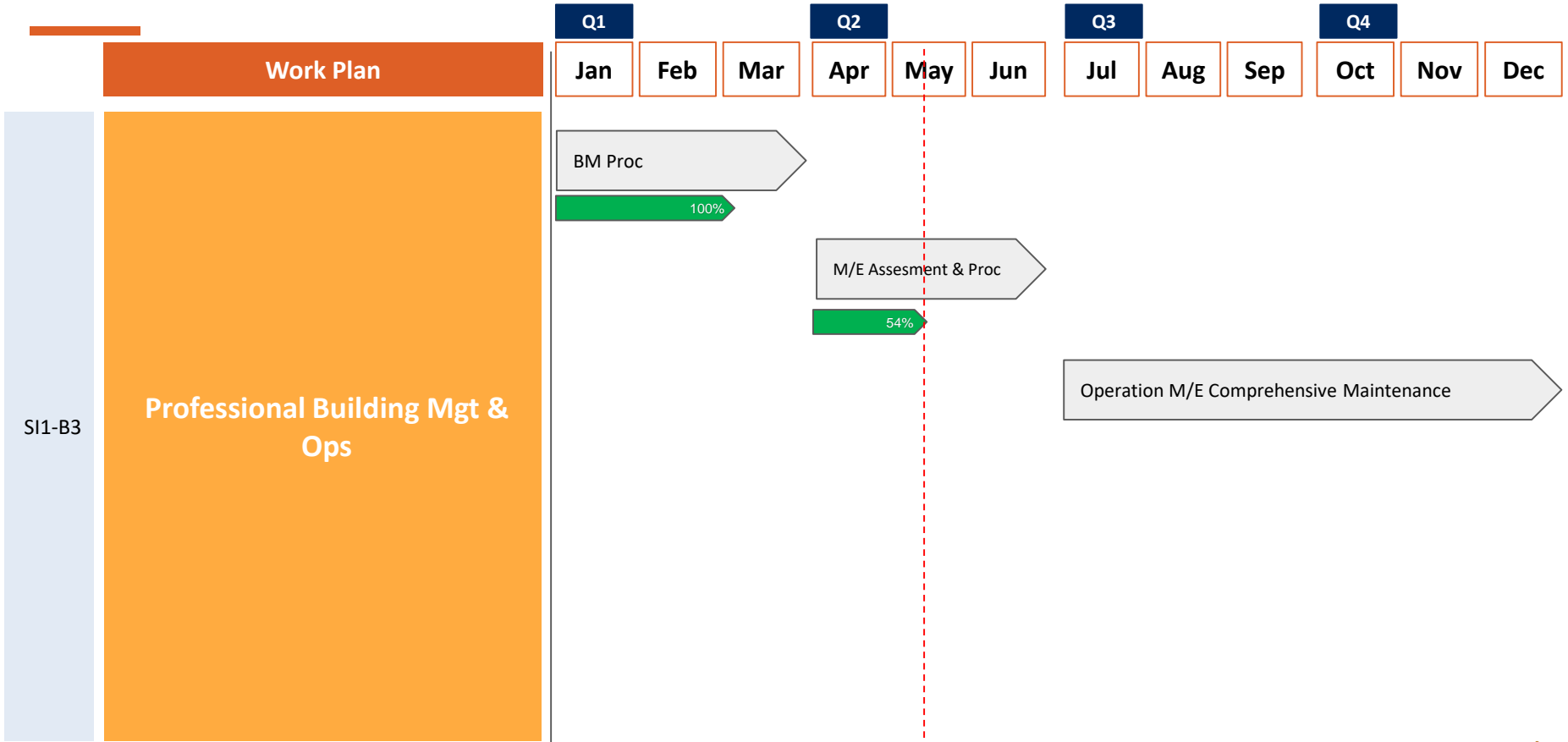


## 2. Strategic Initiatives

Strategic Initiatives 10 Professional Certification



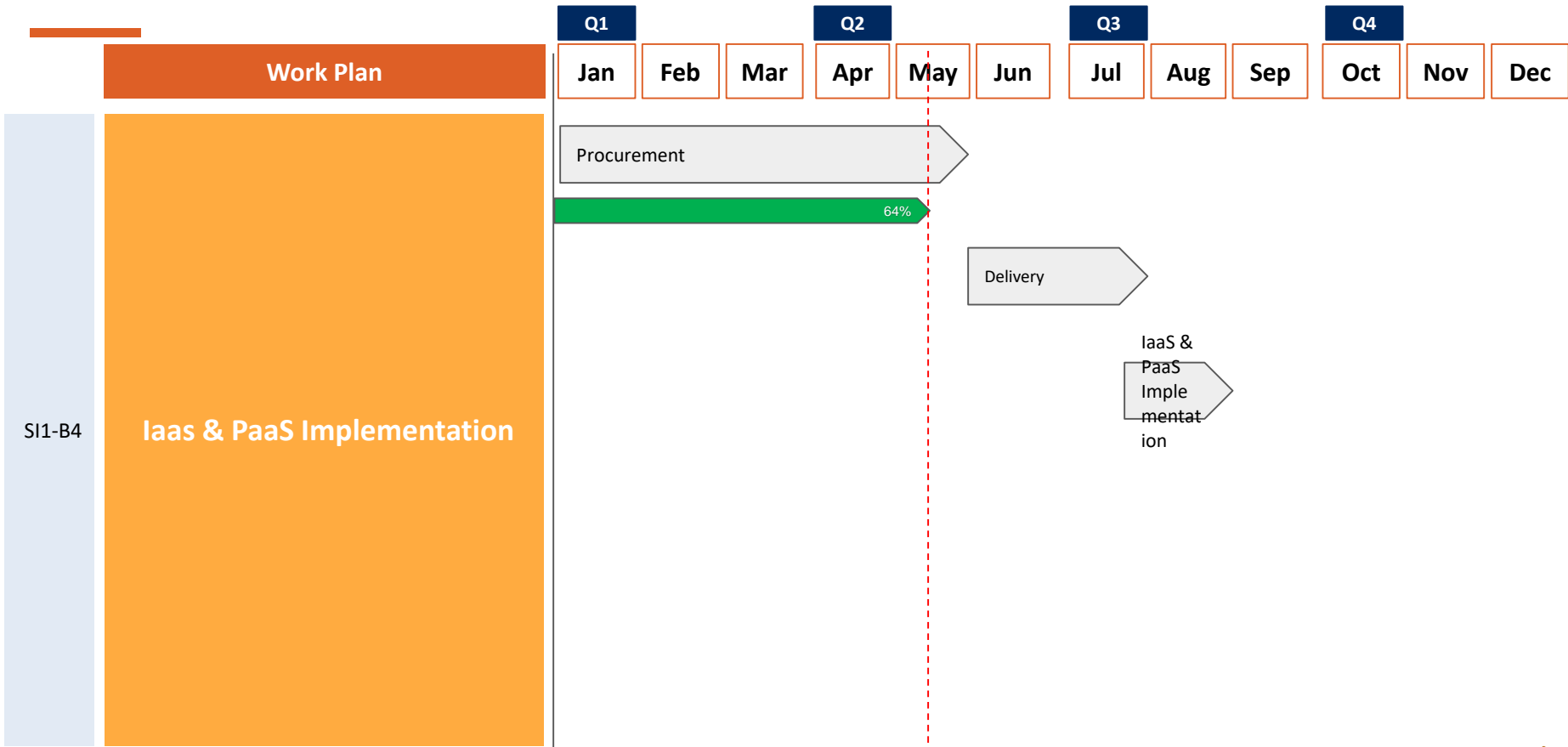
Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



This Week



# Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week



## Top 10 Complain & Incident Report

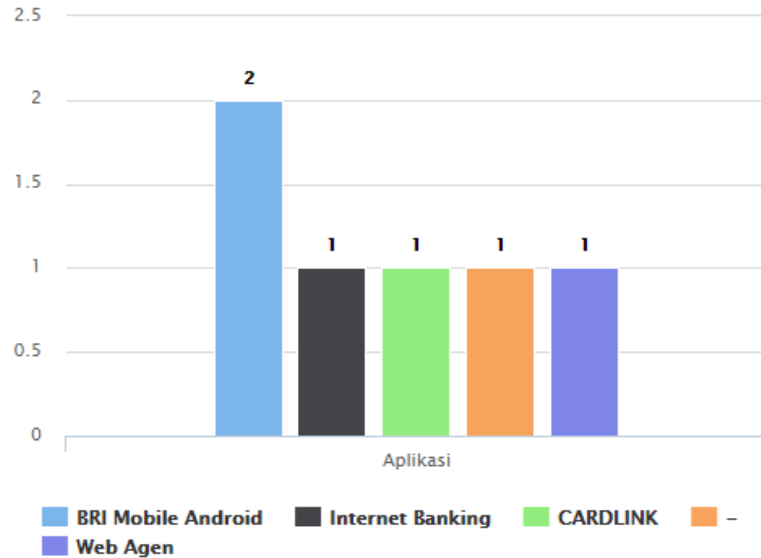
### Top Ten Insiden



#### Top Ten Insiden Report



05 May 2018 sampai 11 May 2018



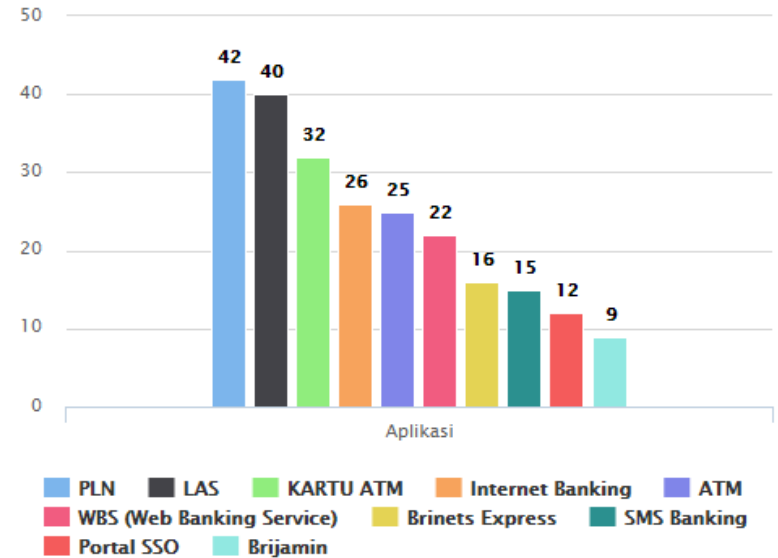
### Top Ten Complain Handling



#### Top Ten Complain Handling



05 May 2018 sampai 11 May 2018

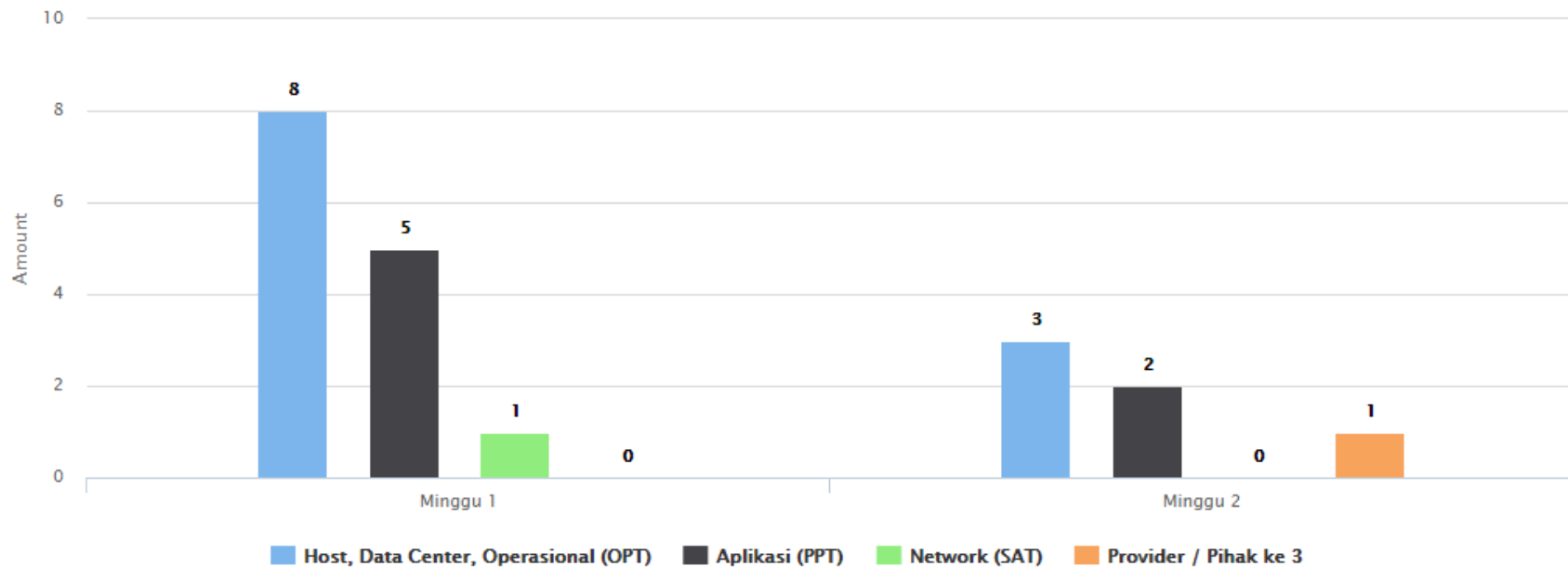


## Incident Report Week 18 vs Week 19

Minggu Lalu Insiden : 14 Insiden

Minggu Ini Insiden : 6 Insiden

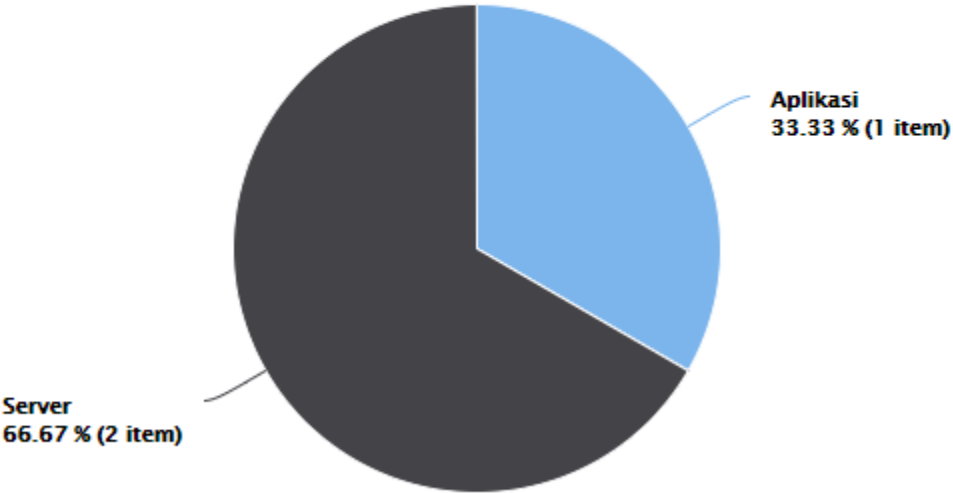
Perbandingan Insiden



Incident Report by Div OPT



05 May 2018 sampai 11 May 2018



## Analisa Top 3 Incident Report

No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	BRI Mobile Android	IB mobile android gagal login	Host, Data Center, Operasional	Dilakukan restart server	Sedang dalam investigasi
2	Web Agen	Mocash gagal download laporan harian	Host, Data Center, Operasional	Dilakukan running ulang job yang bertugas mengenerate file log transaksi dan menjalankan ulang job yang mengenerate daily report	Job yang mengenerate file log transaksi mocash gagal terbentuk sehingga tidak terkirim ke DWH ketika replikasi DB mocash sedang berjalan
3	Internet Banking	Registrasi IB melalui EDC gagal	Aplikasi	Dilakukan restart APP user generator	Service di APP user generator stuck, penyebab stuck masih dalam investigasi

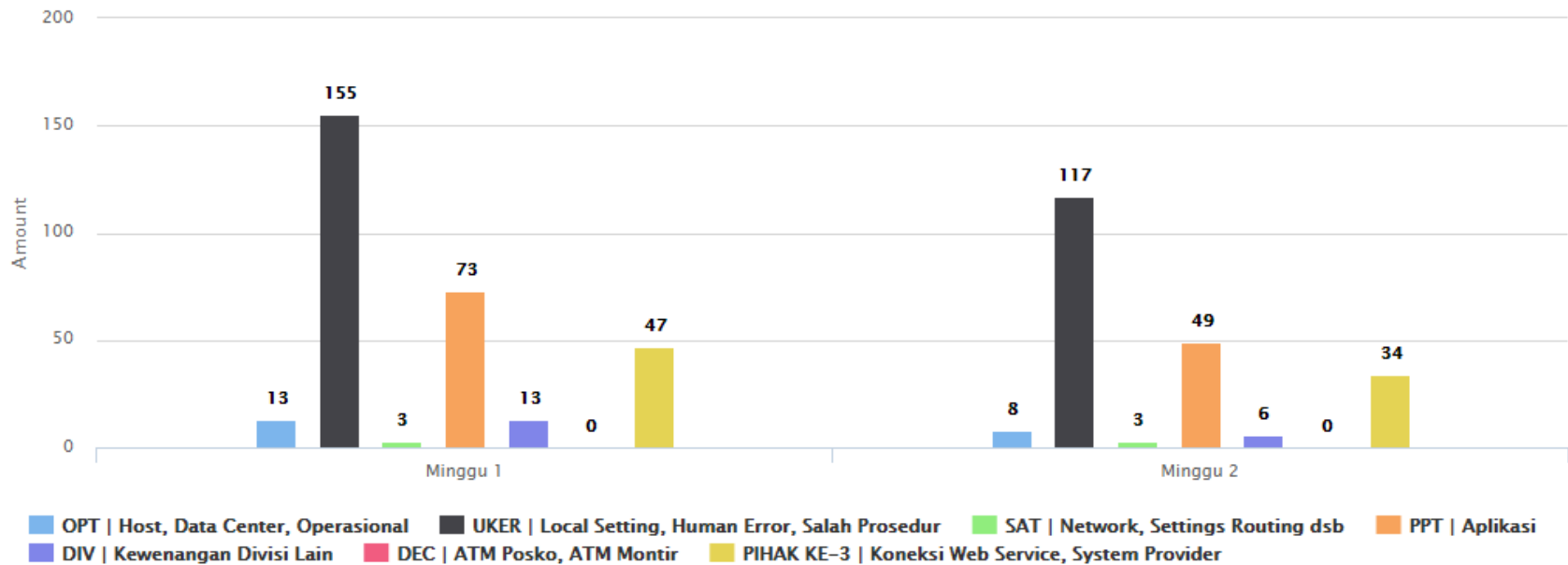


## Complain Handling Week 18 vs Week 19

Minggu Lalu Complain : 304 Complain

Minggu Ini Complain : 217 Complain

Perbandingan Komplain



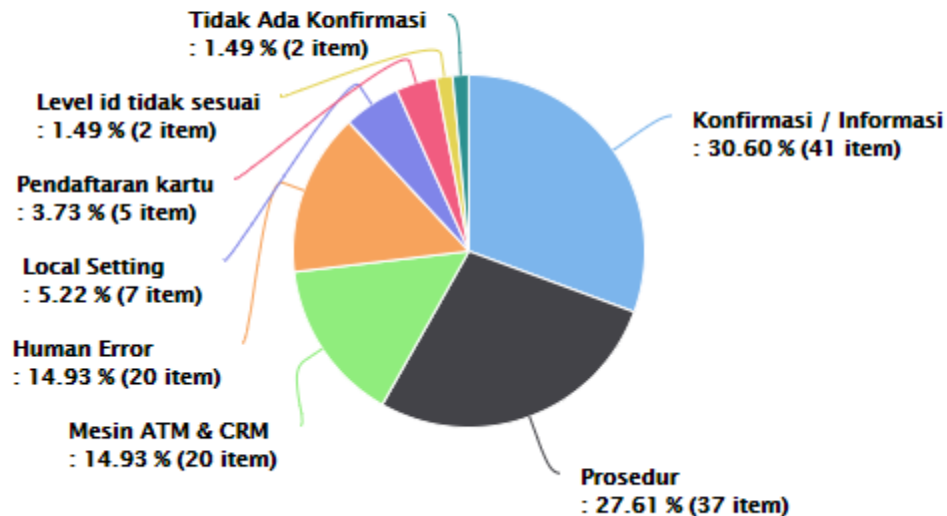
## Analisa Top 3 Complain Handling

No	Aplikasi	Jumlah Ticket	Jenis Problem	Kategori	Action	Root Cause
1	PLN	42	Token PLN tiak keluar ketika pembelian token di e-channel	Aplikasi	Berkordinasi dengan PPT untuk melakukan perbaikan terkait dengan host to host pembelian token listrik	Response nomr token yang dikirim dari pihak ke-3 lama
2	LAS	40	Unit kerja dengan jabatan AMP tidak bisa mengakses LAS	Uker	Berkordinasi dengan unit kerja untuk mengganti level ID yang sesuai dengan matrix	Response nomr token yang dikirim dari pihak ke-3 lama
			Putusan tidak ada debitur yang bisa diputus sehingga menu Putusan Kredit hanya kedip	Aplikasi		
3	Kartu ATM	32	Kartu ATM status CL dan tidak dapat dterbitkan kartu baru	Aplikasi	Melakukan perubahan kartu menjadi PS agar dapat diterbitkan kartu baru, Berkordinasi dengan divisi PPT untuk perbaikan program	Terdapat job perintah untuk merubah status menjadi CL dari BRINETs ke CAM, sedangkan rekening masih aktif

## Complaint Handling Kategori Uker

### Report Handling by Uker

05 May 2018 sampai 11 May 2018

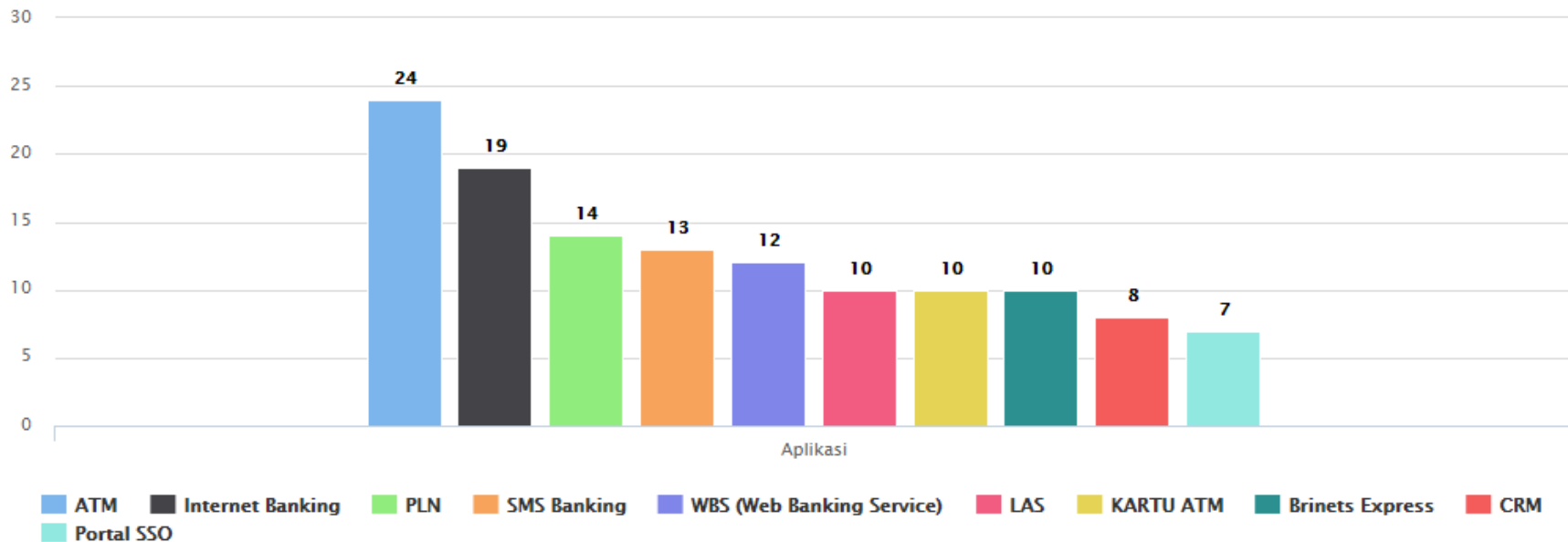


## Complaint Handling Kategori Uker (2)

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

### Top Ten Complain Handling Kategori Uker

05 May 2018 sampai 11 May 2018



## Complaint Handling Kategori Uker (3)

### Analisa Complain Unit Kerja

No	Kategori	Aplikasi	Isu	Fact	Solusi
1	Human Error	SMS Banking	Pendaftaran SMS banking nasabah salah memasukkan nomor Hp di EDC	Nasabah waktu melakukan pendaftaran SMS banking salah memasukkan nomor HP dan nasabah lupa nomor yang salah tersebut, unit kerja akan menghapus pendaftarannya tidak bisa	Perlu adanya menu inquiry nomor Hp yang terdaftar di SMS banking
2	Informasi dan Konfirmasi	Lainnya	Unit kerja meminta informasi terkait dengan transaksi yang dilakukan nasabah	unit kerja meminta informasi trx dengan teller id 9846241 di rek 107901027605506 pada tanggal 7 mei 2018	Dilakukan pengecekan terhadap transaksi tersebut melalui channel apa dan dimana
3	Local Setting	SPP online	Pembayaran SPP universtas trunojoyo gagal	Dilokasi terdapat renovasi gedung yang menyebabkan FO yang digunakan host to host putus	Berkordinasi dengan kanwil untuk pengiriman teknisi
4	Prosedur	Kartu ATM	Nasabah tidak dapat menggunakan kartunya untuk bertransaksi diluar negeri	Default transaksi luar negeri adalah disable	Memberitahu unit kerja terkait dengan menu di WBS dan internet banking untuk perubahan setting transaksi luar negeri

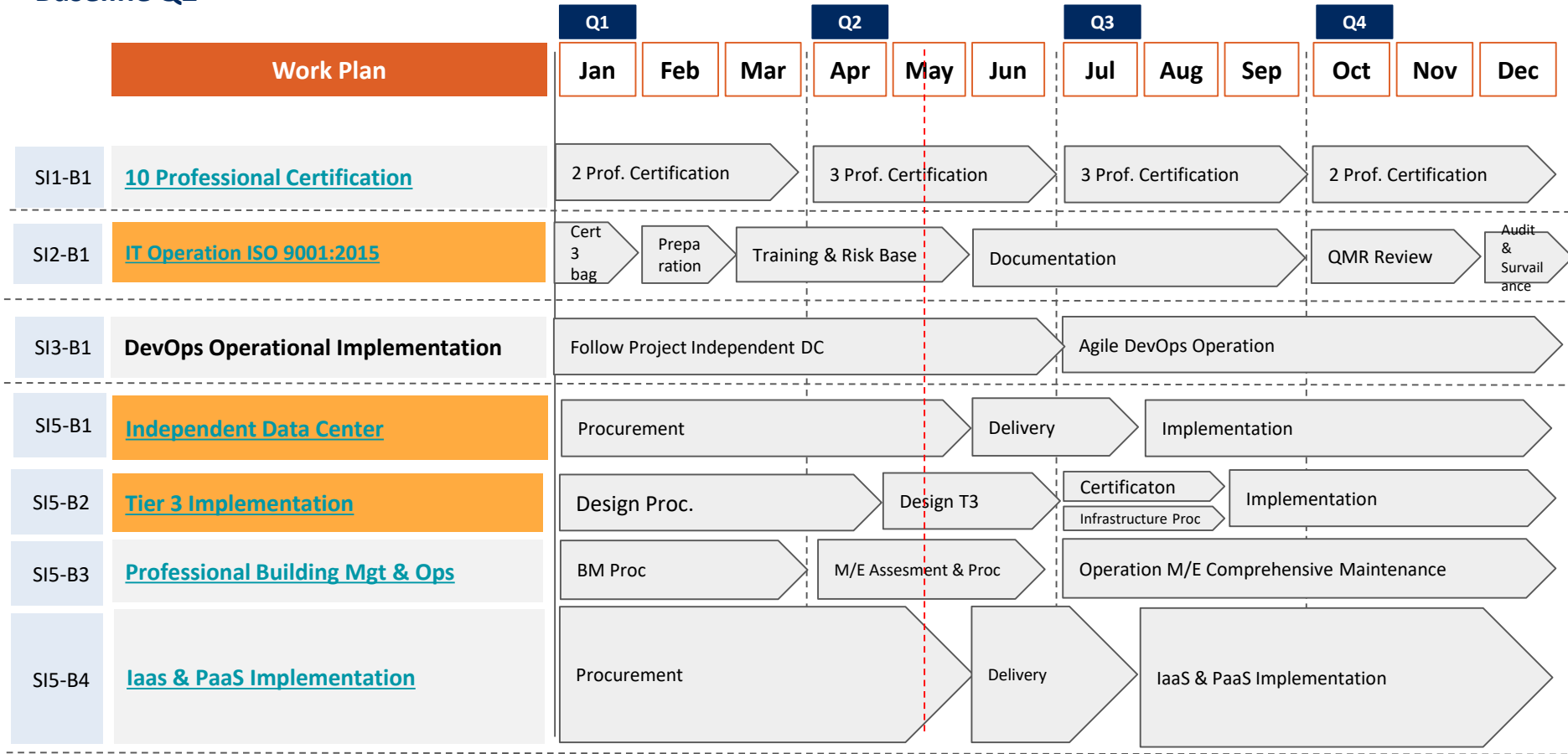


# Thank You

# Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

## Baseline Q2

Masterpiece Program 2018  
Divisi Lainnya



**This Week**

## CURRENT ISSUES

### Project MS ODC, GTI & TBN

1. **Proses RFI sudah dipahami oleh Telkom (Okt 2017)**, Telkom memadupadankan teknologi terkini sesuai RFI
2. PT. Telkom **tidak memiliki solution integrator terhadap kombinasi teknologi dari para principle.**
3. Dokumen Proposal Teknis dari Telkom dibuat **tidak profesional sesuai kebutuhan TOR.**
4. Sudah di lakukan **2 kali pertemuan untuk penjelasan teknis**, informasi digunakan sebagai acuan penilaian teknis.
5. Info dari TP4P melalui Divisi Hukum bahwa dalam **RFP PBJ poin 8.1 dan 8.5.a**, dokumen proposal teknis awal bersifat **Final.**
6. Bidang DC **tidak dapat menggunakan informasi tambahan dari 2x pertemuan (Poin.3)**



## CURRENT ISSUES (2)

### Project MS ODC, GTI & TBN

7. Perkiraan (Draft) scoring dalam 3 format nilai dengan kondisi tersebut, adalah sebagai berikut :

	Nilai Prop Teknis	Nilai Prop Teknis + Penjelasan Klarifikasi	Nilai Prop Teknis + Penjelasan Klarifikasi + Perubahan Teknis
Tim Konsultan Independen PT. LAPI ITB	43.89	59.44	70.29
Tim Penilai Internal Divisi OPT	55.70	58.12	70.48
Nilai rata-rata tim konsultan independen PT.LAPI ITB dan tim penilai internal OPT	49.80	58.78	70.39



- analisa teknis berdasarkan dokumen awal , indikasinya nilai di bawah passing grade, tidak bisa lanjut ke tahap berikut nya
- ada putusan dari Pengadaan bahwa dokumen hasil penjelasan teknis (dokumen klarifikasi) dapat di gunakan untuk pelengkap dokumen teknis awal, sehingga bisa lajut ke tahap berikutnya



## CURRENT ISSUES

### Kronologi Project IaaS PaaS

No.	Tanggal	Kegiatan
1	10 Januari 2018	IP Approved
2	11 Januari 2018	Mengirim permohonan ke PBJ
3	25 Januari 2018	Perubahan TOR
4	30 Januari 2018	Usulan peserta dari OPT ke PBJ
5	15 Maret 2018	Meeting persiapan project IaaS PaaS atas undangan PBJ
6	23 & 29 Maret 2018	Aanwijzing
7	10 April 2018	Submit proposal teknis
8	11 - 13 April 2018	Presentasi Teknis
9	16 - 27 April 2018	16 - 27 April 2018
10	30 April - 04 Mei 2018	1. Approval penilaian teknis divisi PPT dan DCE 2. Menunggu Approval divisi satelit catatan : Satelit meminta proses penilaian teknis turut melibatkan divisi PPT
11	07 - 11 Mei 2018	Penilaian Teknis oleh divisi PPT

# CURRENT ISSUES

## Project MS ODC, GTI & TBN

1. PT. Telkom **tidak memiliki solution integrator**
  - Solusi dokumen teknis yang masih jauh dari kebutuhan TOR
2. Dokumen Teknis dari Telkom dibuat **tidak sepenuhnya mengacu pada TOR**
  - ITOM tidak dijelaskan dalam proposal dengan lengkap
  - Monitoring belum detail, contoh monitoring termal belum ada
  - Design 3 DC (NGI BRI) di proposal Telkom berbeda dengan permintaan
  - Untuk Managed Service perangkat eksisting, belum ada metode penghitungannya
  - Telkom belum memiliki execution planning dengan baik.
  - Masih ada server existing yang menggunakan versi OS lama
  - Belum ada analisa dan komparasi teknologi,
  - Beberapa dokumen yang diminta di TOR seperti laporan keuangan, SOP, prosedur BCP, kajian analisa resiko, kontrak perawatan infrastruktur tidak disebutkan
  - Timeline implementasi terlalu lama
  - Terkait dengan SLA ajuan dari Telkom saat ini berbeda dengan yang diharapkan di TOR.



# CURRENT ISSUES

## Project MS ODC, GTI & TBN

3. Sudah di lakukan **2 kali pertemuan untuk penjelasan teknis**
  - 27-28 Maret 2018
  - 20 April 2018
4. Info dari Div Hukum (info dari TP4P) terkait pengadaan ini, dokumen Proposal teknis awal adalah **Dokumen final**. Hal itu sesuai juga dengan **RFP PBJ poin 8.1 dan 8.5.a**.
  8. Tata Cara Penyajian Proposal Penawaran
    1. *Semua proposal yang disampaikan kepada BRI adalah menjadi hak milik BRI dan tidak dikembalikan kepada peserta pengadaan barang dan/atau jasa. BRI akan **memberlakukan proposal yang sudah diterima sebagai proposal final**, kecuali apabila dipandang perlu, BRI berhak untuk meminta perubahan proposal kepada peserta pengadaan barang dan/atau jasa.*
    5. *Proposal Teknis*
      - a. *Dalam mempersiapkan Proposal Teknis, peserta pengadaan barang dan/atau jasa harus mencantumkan seluruh aspek-aspek yang terdapat dalam RFP ini secara jelas dan rinci. **Kekurangan material dalam pemberian informasi yang diminta dapat mengakibatkan proposal ditolak.***
5. Berdasarkan Poin.4, Bidang DC **tidak bisa memasukkan info-info dan data-data yang bersifat perubahan** (penambahan/pengurangan) teknis hasil dari 2x klarifikasi teknis.
  - Contoh perubahan teknis yang tidak diperhitungkan : penambahan tenaga ahli, perubahan adanya quorum dari BSD ke TBN, Perubahan jumlah server existing (GTI + TBN) yang digunakan dalam rangka upgrade dan optimalisasi perangkat existing, dan beberapa dokumen yang belum ada sebelumnya seperti laporan keuangan, Prosedur BCP, SOP, startegi cut over
  - Contoh penjelasan / klarifikasi yang dapat diambil dan diperhitungkan : maaping tenaga ahli dan site, penjelasan migrasi dan implementasi, penjelasan metode perhitungan server

