



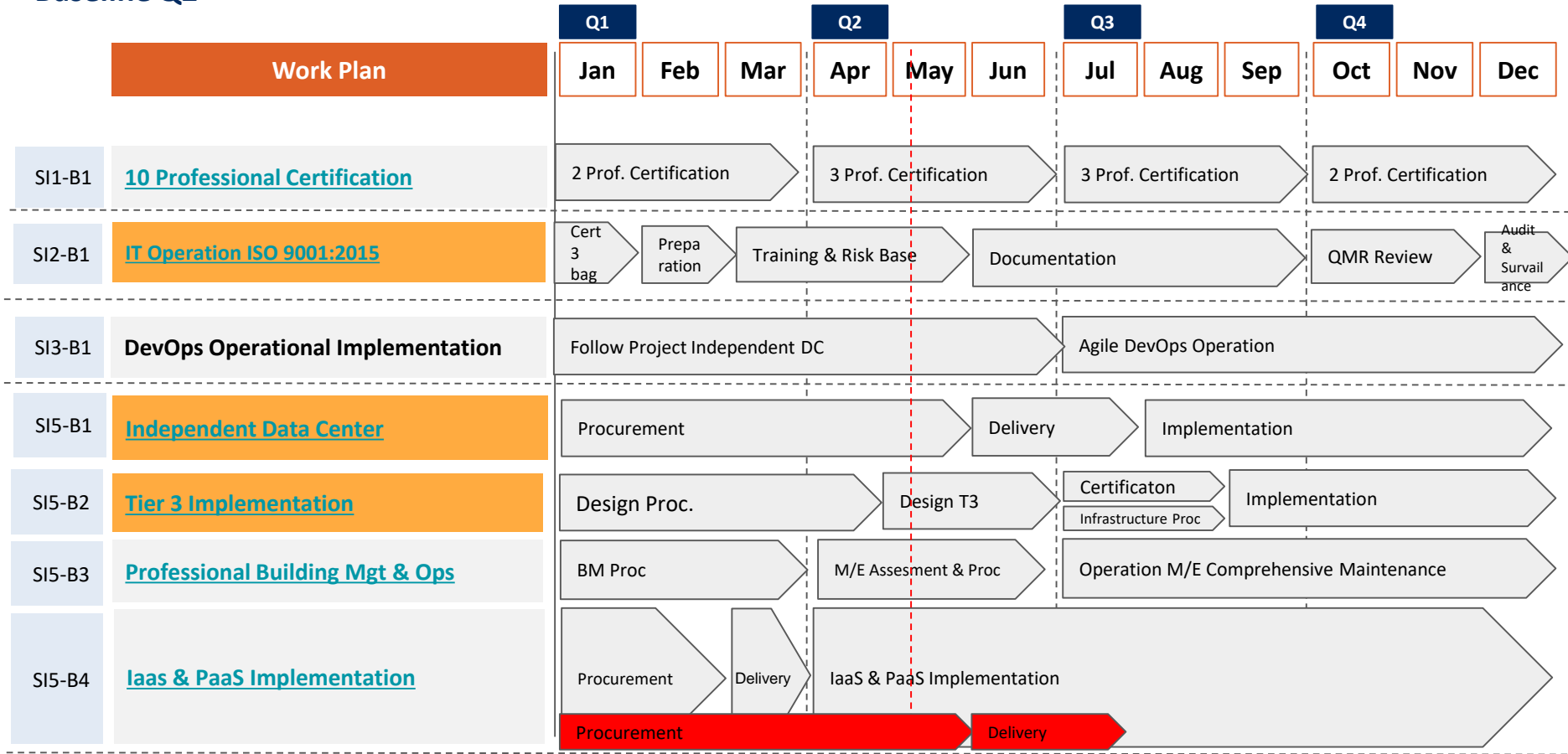
Weekly Report 2018

Divisi Operasional TI
9 Mei 2018 (Week 19)

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

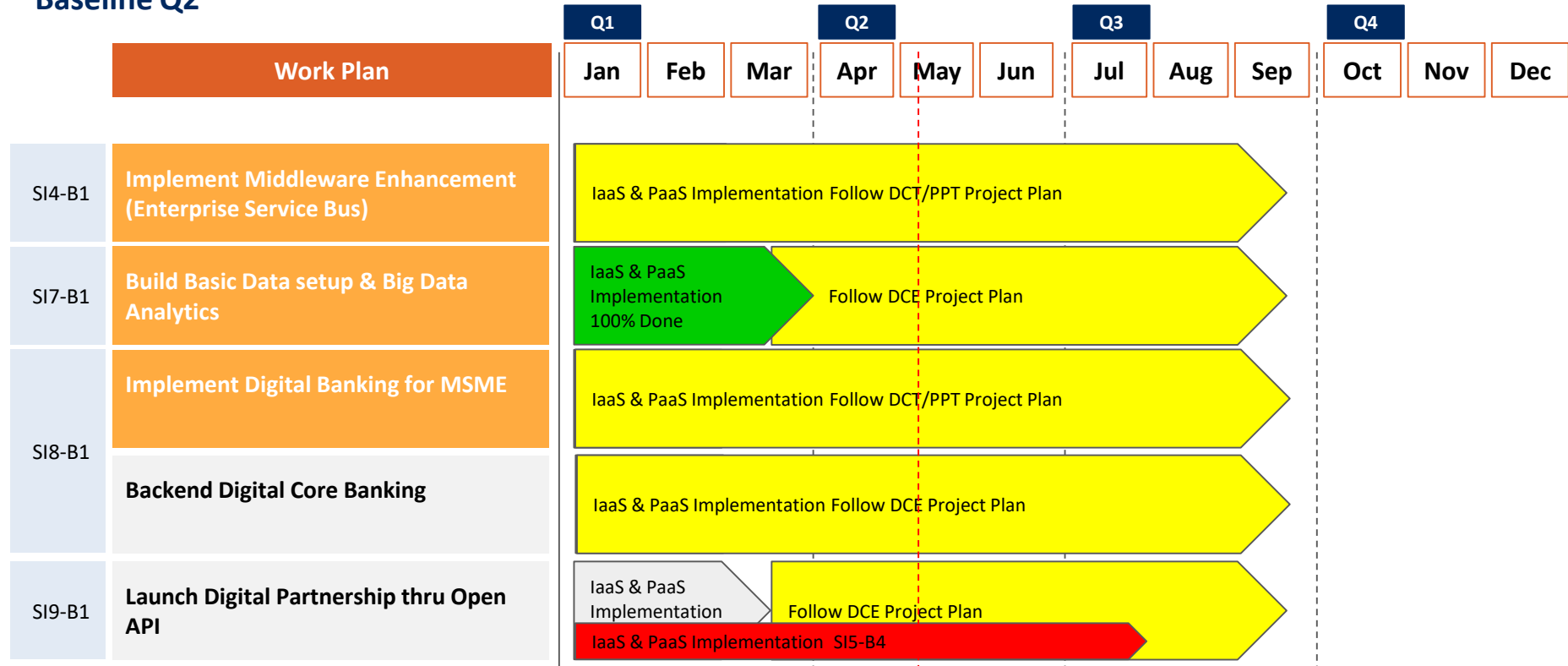


This Week

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 - 18	ASSIGNEE	UPDATED ON	REMARK	+
288	> Professional Certification	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 33%	otty Andesita	4 Mei 2018 14:56	6 orang lulus sertifikasi, Training An. Noviana Pramitasari running (02 sd 04 Mei 2018)	
298	> PROJECT ISO 9001:2015	<div><div></div></div> 41%	<div><div></div></div> 42%	<div><div></div></div> 42%	otty Andesita	4 Mei 2018 14:10	Pembuatan Narasi BPO Bagian Penambahan item risk base thinking Divisi OPT	
24	> SI.5.1. Independent Data Center	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 50%	Basrizal	4 Mei 2018 08:48	Tim Lapan dan Tim LAPI selesai melakukan finalisasi penilaian teknis, masih progress verifikasi dan pengesahan	
294	> SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement	<div><div></div></div> 31%	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 32%	Ajutorius Pinem	4 Mei 2018 16:36	Proses approval SPK di MAT	
363	> SI.5.3. Professional Building Mgt & C	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 48%	Romi Nur Ismanto	4 Mei 2018 10:11	Proses Assesment SOP BM	
115	> SI.5.4. IaaS & PaaS Implementation	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 100%	Basrizal	4 Mei 2018 10:55	Draft penilaian teknis selesai	
702	> Data Center 4th Floor Activation	<div><div></div></div> 38%	<div><div></div></div> 38%	<div><div></div></div> 38%	Mochamad Khilmi	4 Mei 2018 10:49	proses approval TOR	

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



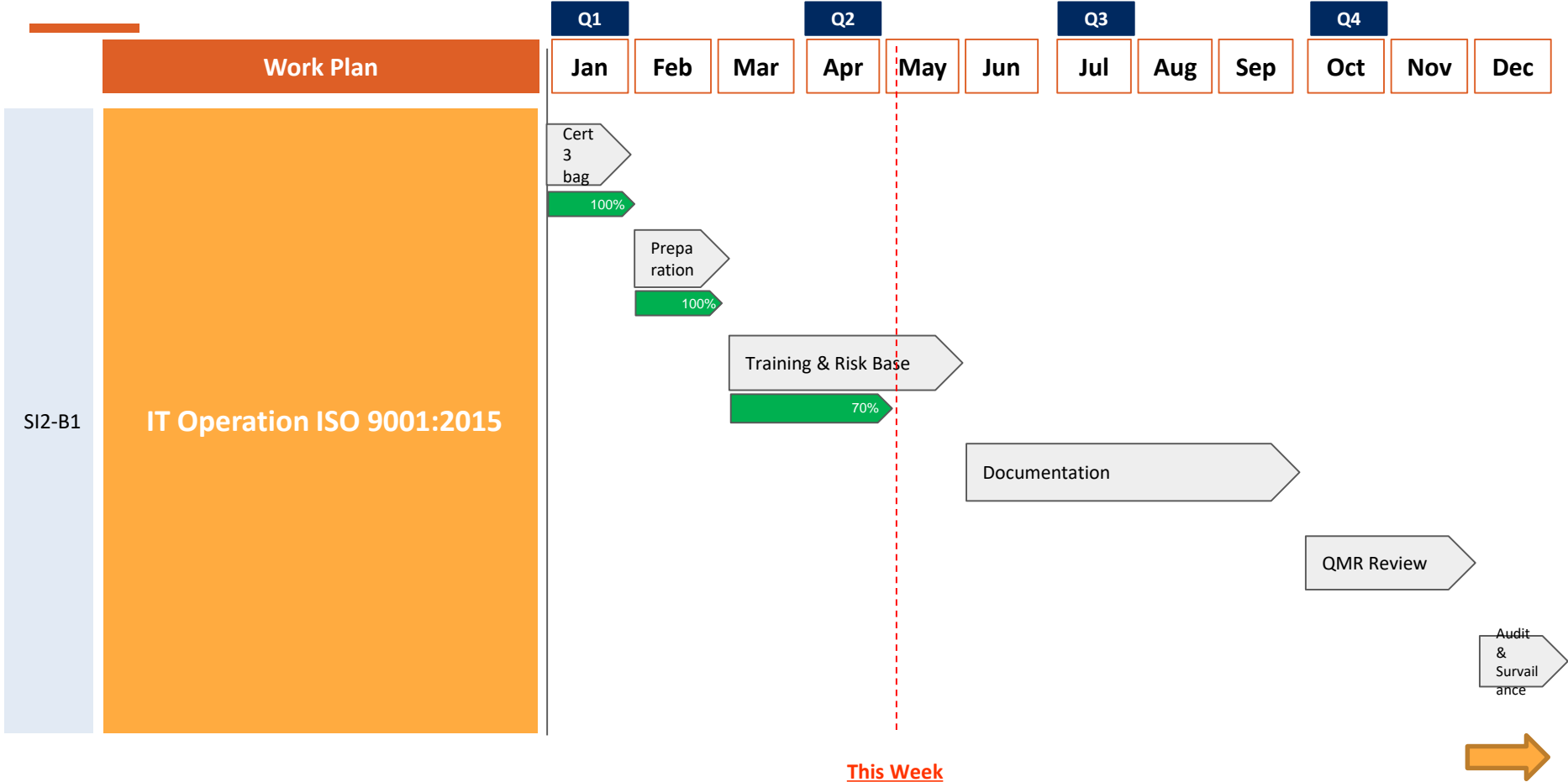
- analisa teknis berdasarkan dokumen awal , indikasinya nilai di bawah passing grade, tidak bisa lanjut ke tahap berikut nya
- ada putusan dari Pengadaan bahwa dokumen hasil penjelasan teknis (dokumen klarifikasi) dapat di gunakan untuk pelengkap dokumen teknis awal, sehingga bisa lajut ke tahap berikutnya



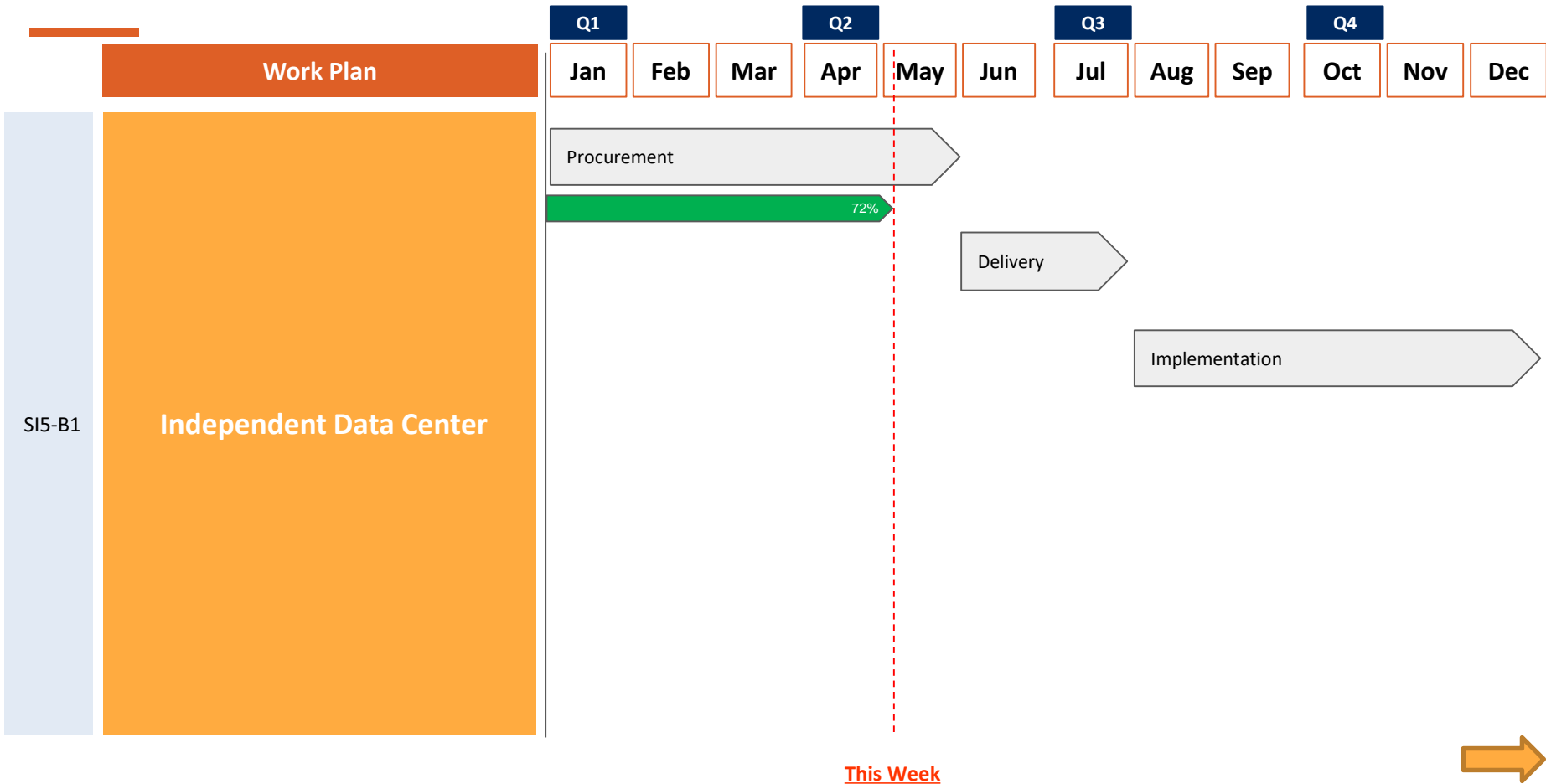


1. Masterpieces

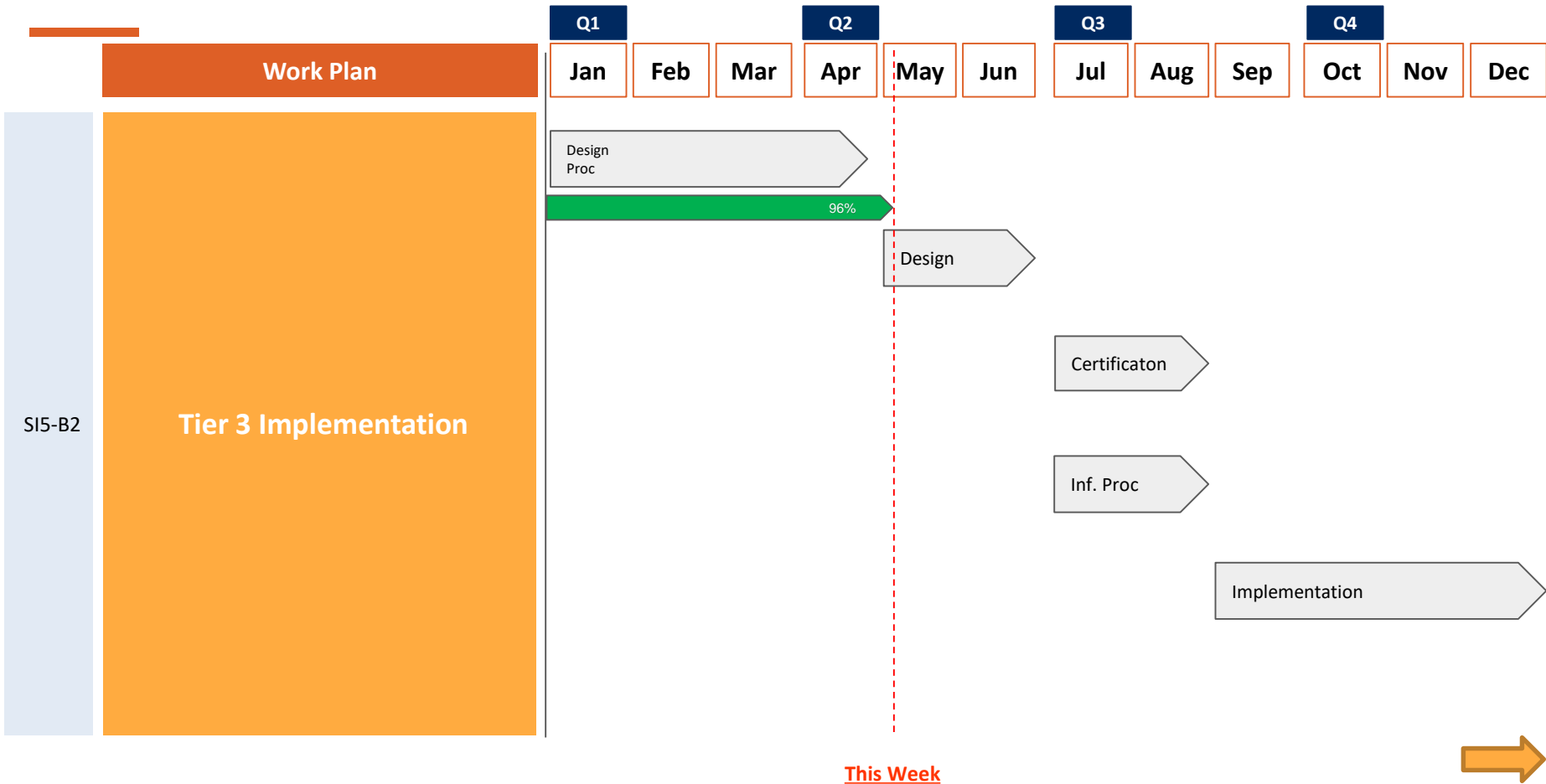
Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



Masterpiece Timeline Independent Data Center



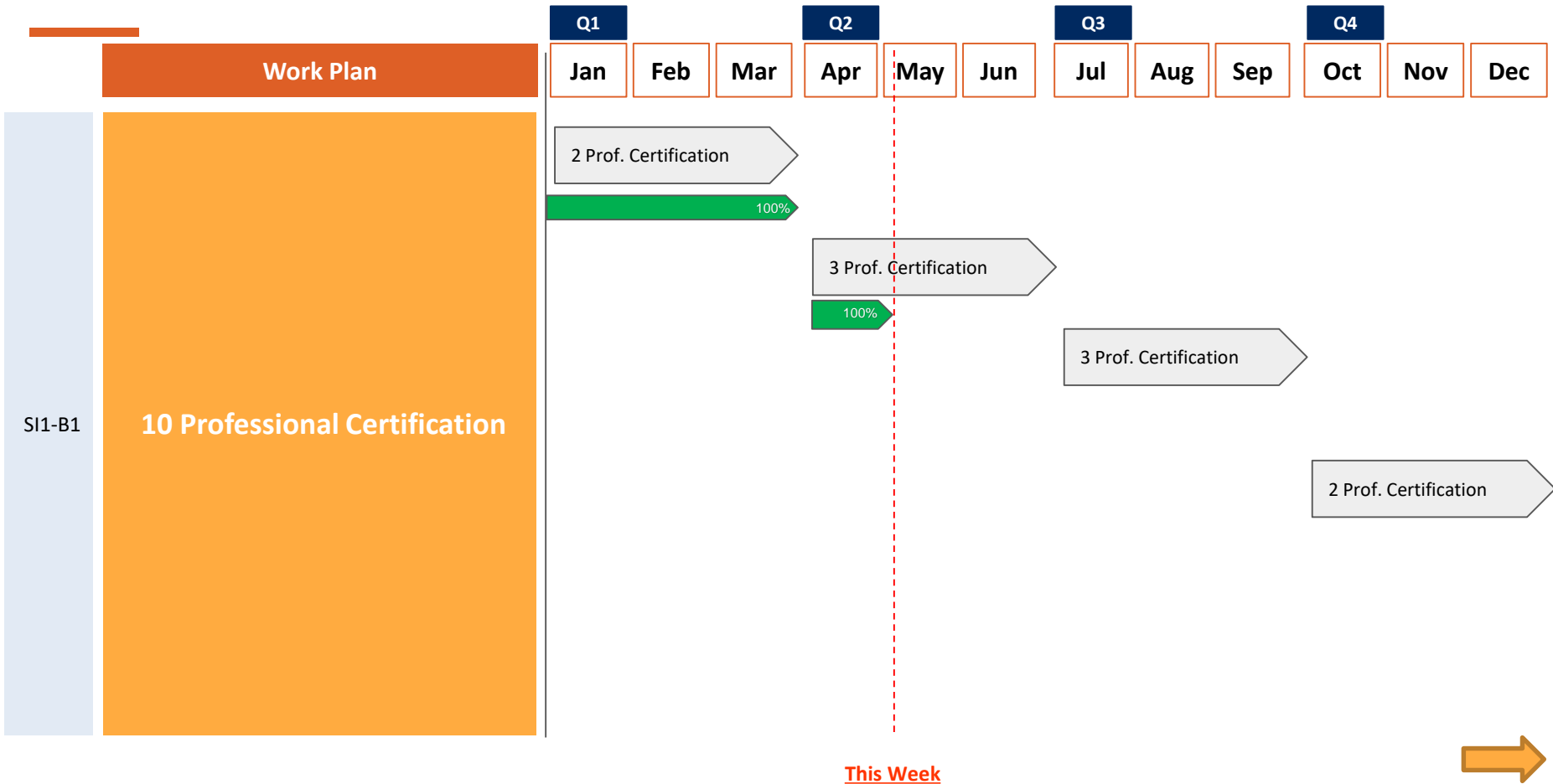
Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



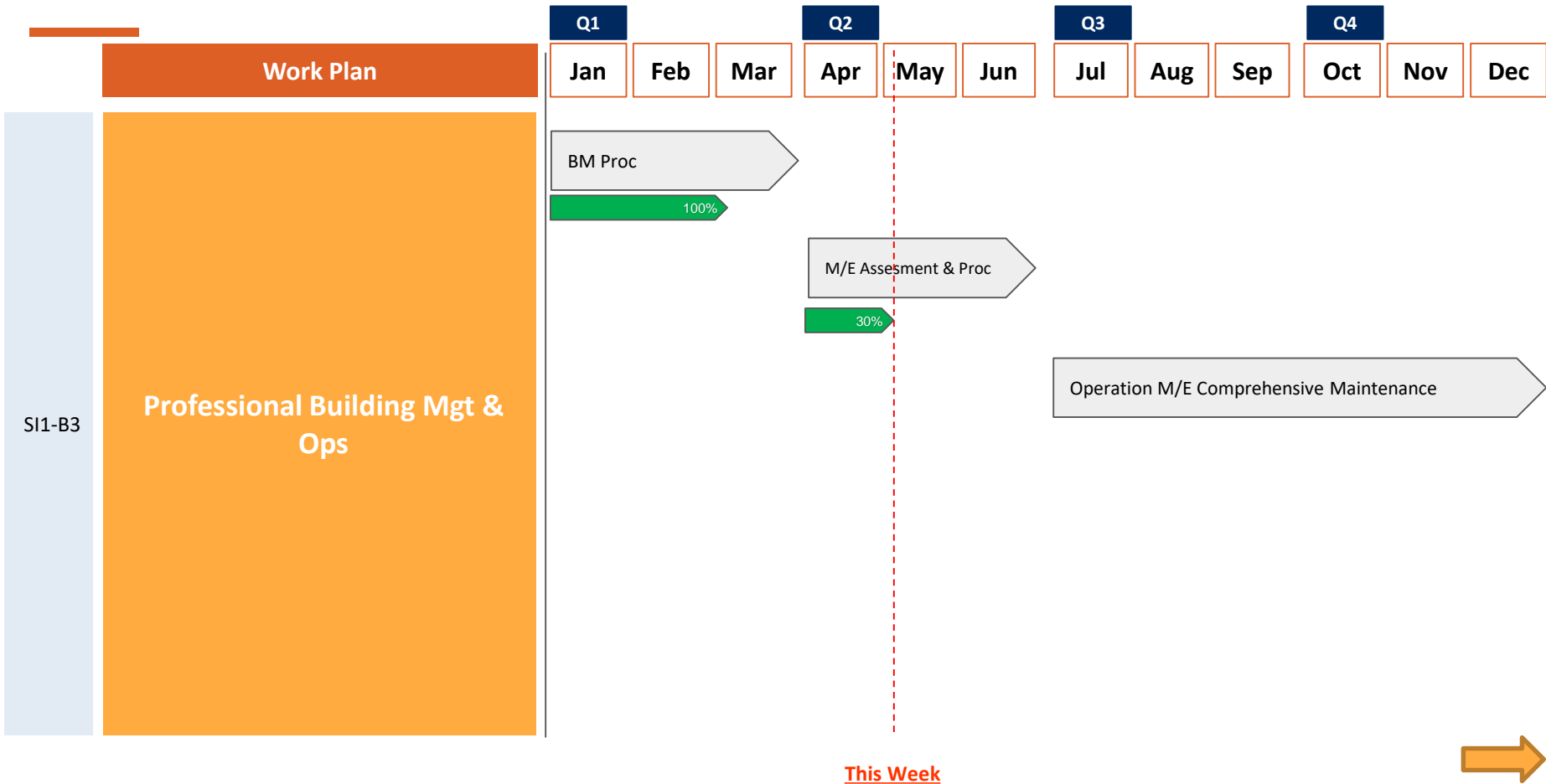


2. Strategic Initiatives

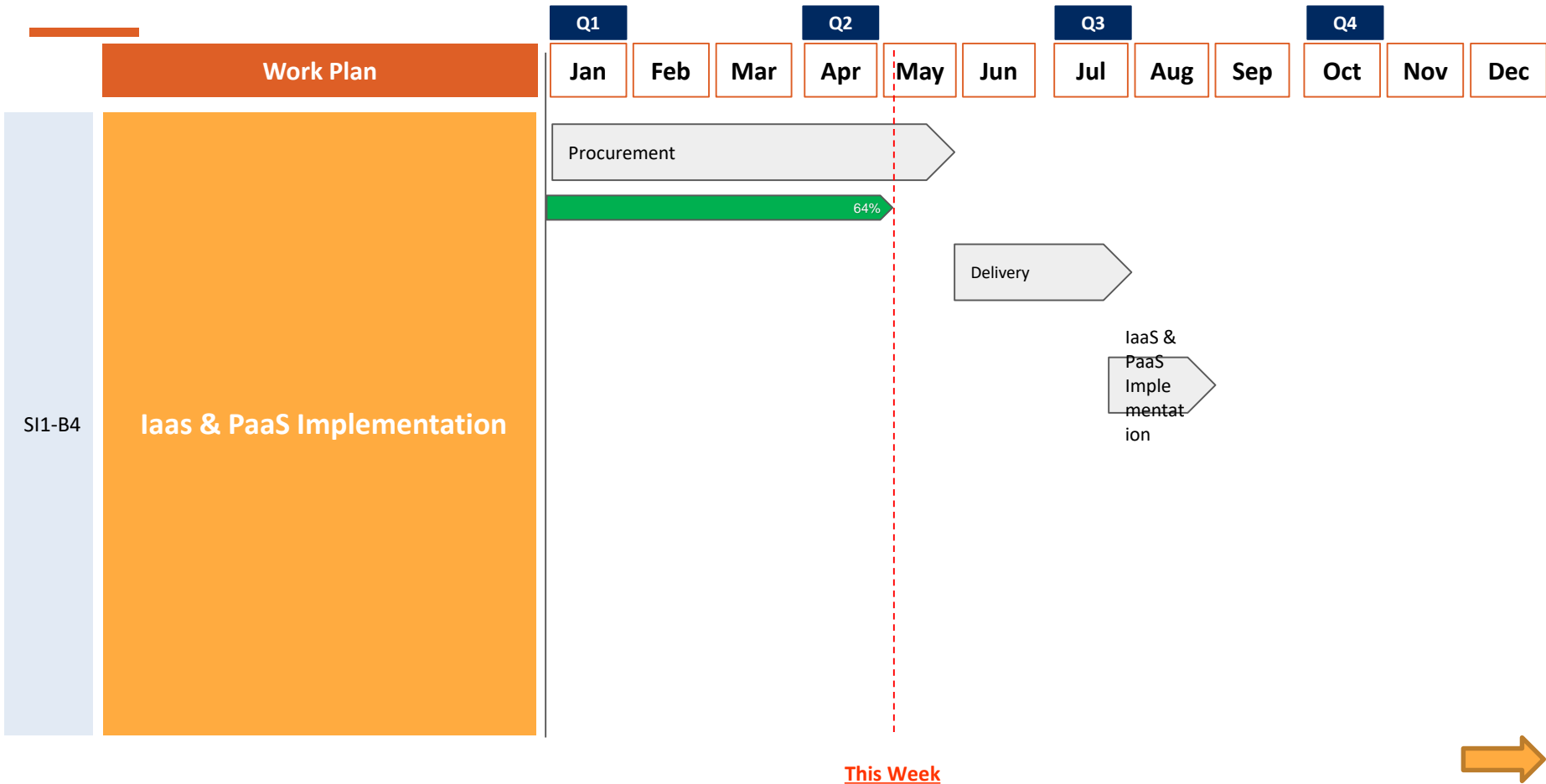
Strategic Initiatives 10 Professional Certification



Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



Top 10 Complain & Incident Report

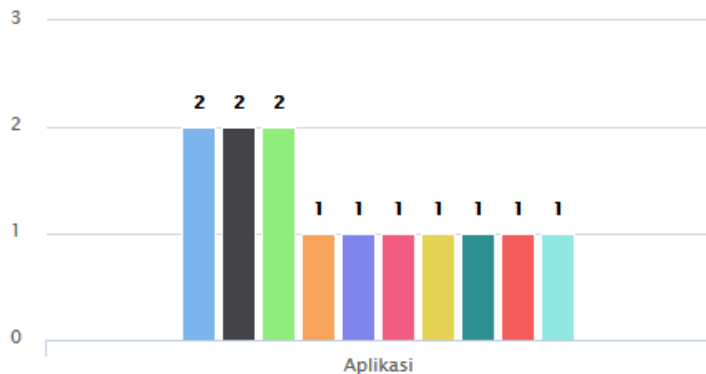
Top Ten Insiden



Top Ten Insiden Report



28 Apr 2018 sampai 04 May 2018



PROSWITCHING MERAH PUTIH Web BRILink
 SMS/Email Notifikasi PROSWITCHING SHADOW CAMS
 Brinets Express WBS (Web Banking Service)
 SMS Token Internet Banking BRISPOT
 Firewall Starling -

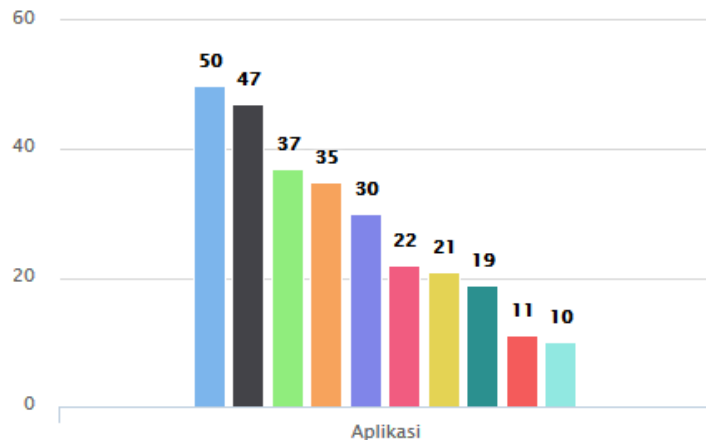
Top Ten Complain Handling



Top Ten Complain Handling



28 Apr 2018 sampai 04 May 2018

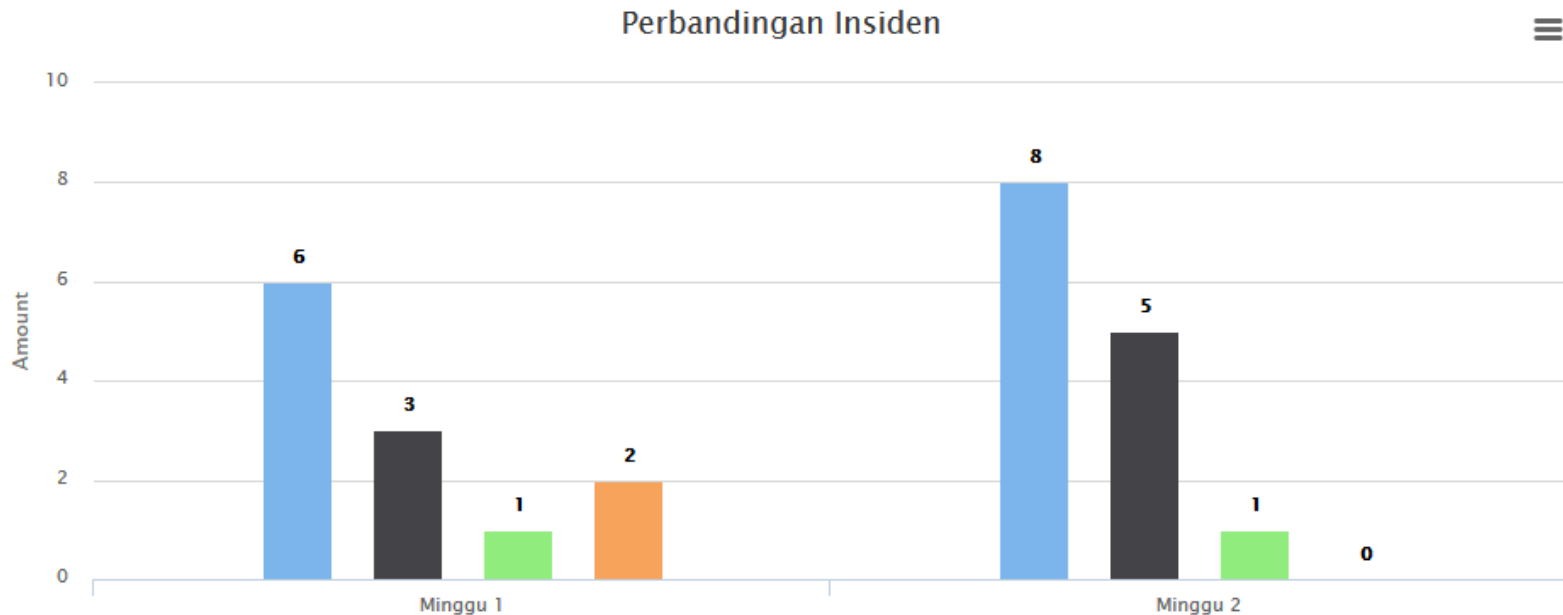


LAS PLN KARTU ATM ATM
 WBS (Web Banking Service) Brinets Express
 Internet Banking CRM SMS Banking Brijamin

Incident Report Week 17 vs Week 18

Minggu Lalu Insiden : 12 Insiden

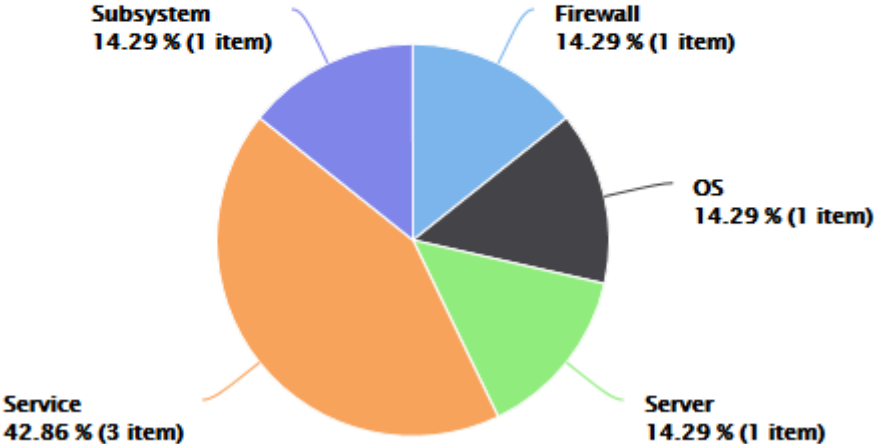
Minggu Ini Insiden : 14 Insiden



Incident Report by Div OPT



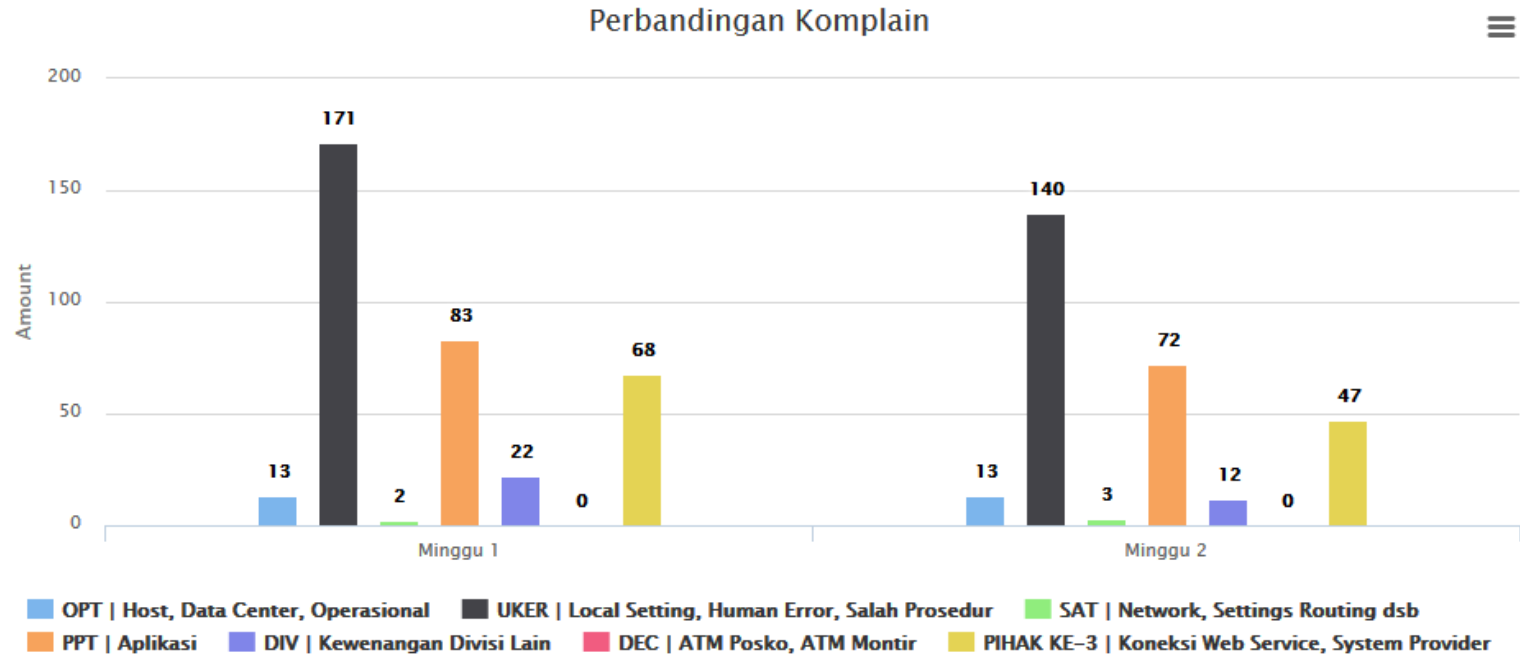
28 Apr 2018 sampai 04 May 2018



Complain Handling Week 17 vs Week 18

Minggu Lalu Complain : 359 Complain

Minggu Ini Complain : 287 Complain

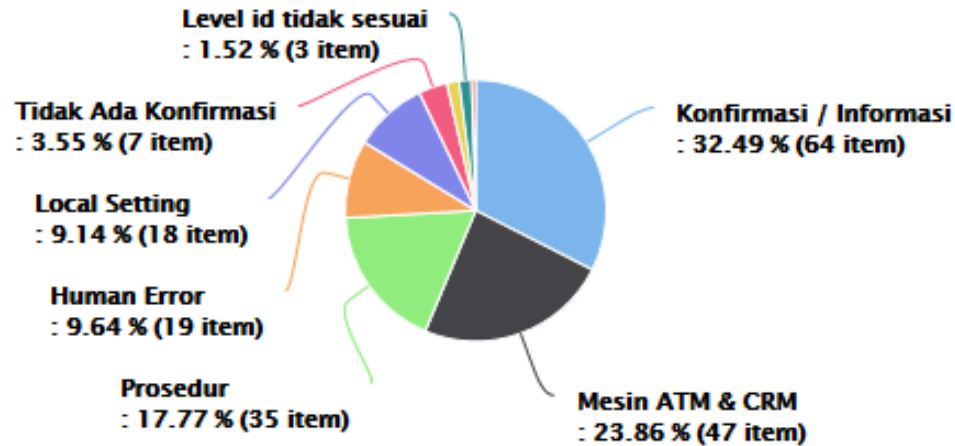


Complaint Handling Kategori Uker

Report Handling by Uker



28 Apr 2018 sampai 04 May 2018



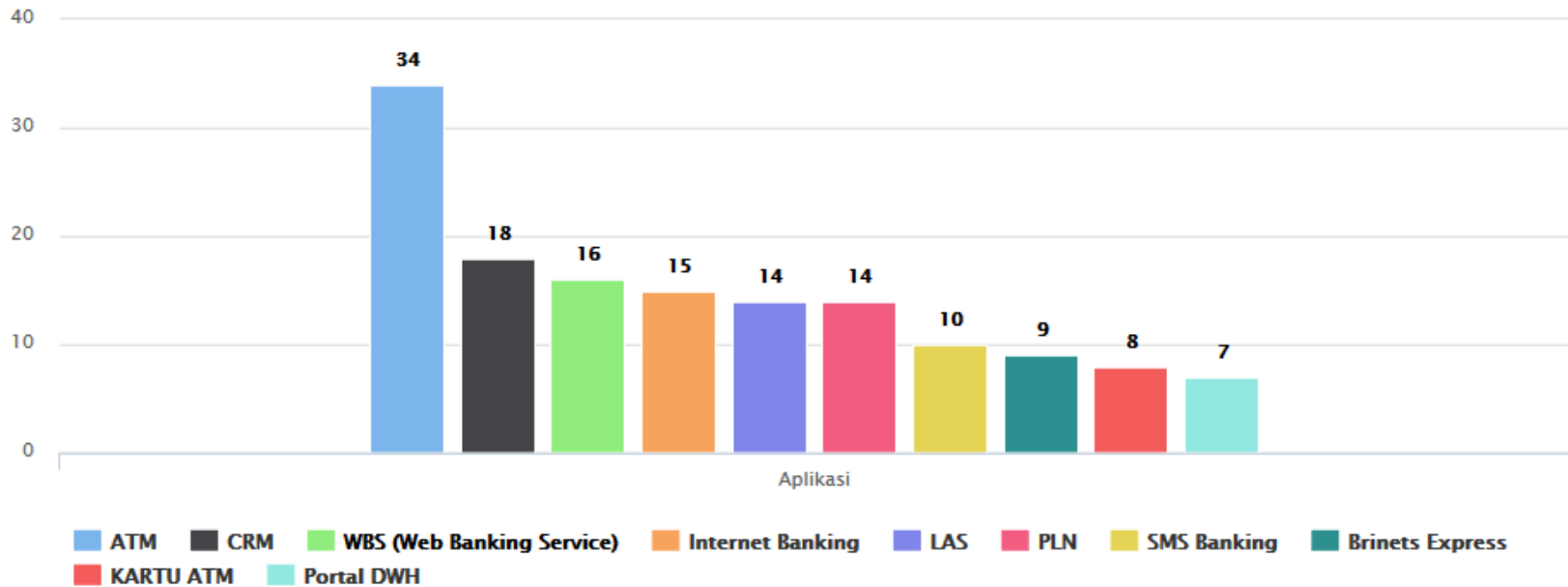
Complaint Handling Kategori Uker (2)

Top Ten Complain Handling Kategori Uker



Top Ten Complain Handling Kategori Uker

28 Apr 2018 sampai 04 May 2018



Top 3 Incident Report

Analisa Top 3 Incident Report

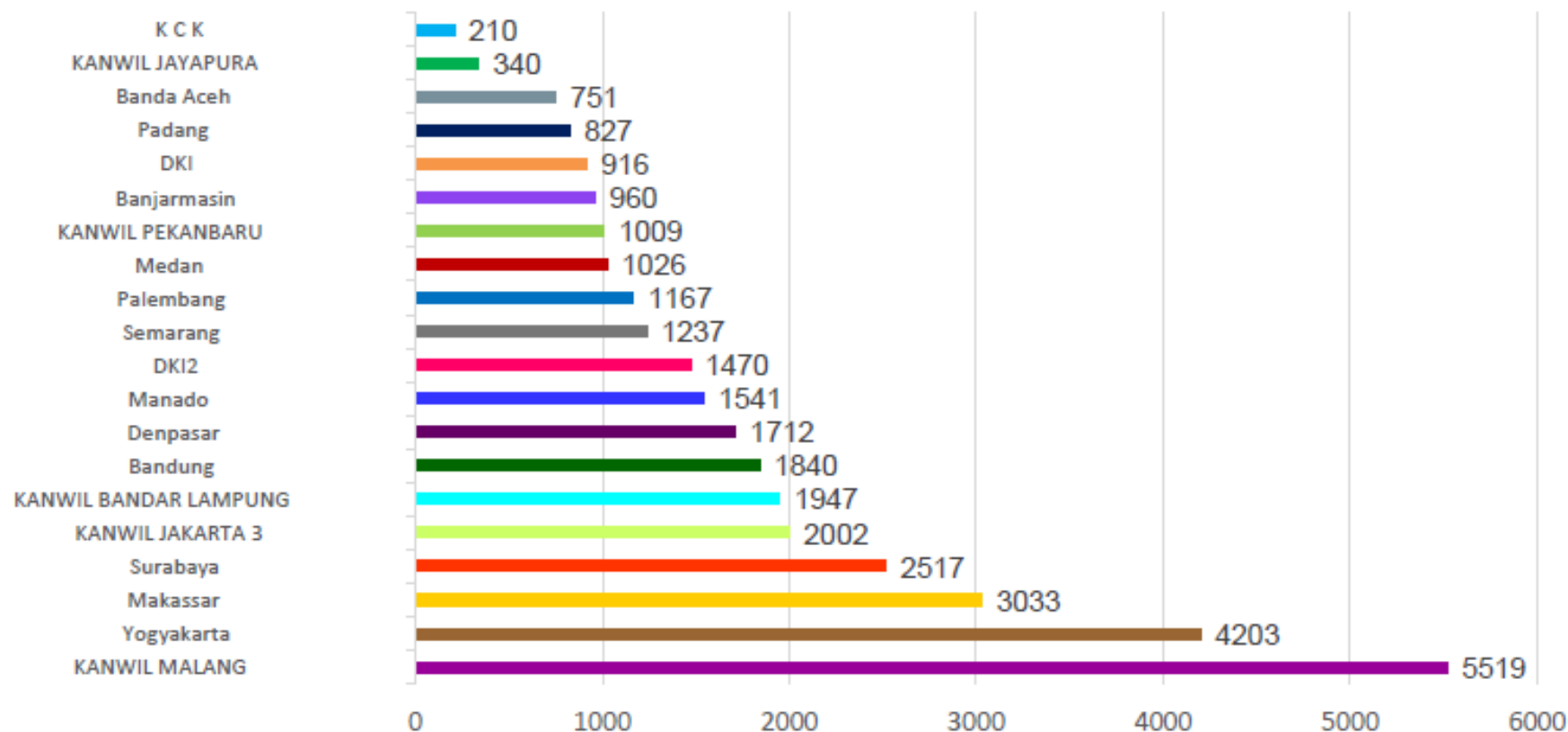
No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	Proswitching merah putih	Transaksi incoming merah putih gagal	Aplikasi	Setting ulang nilai PSWLINE dari 205 menjadi 8 kemudian restart swap bri/8	1. Terdapat setting PSWLINE yang tidak sesuai. 2. Perubahan setting PSWLINE tidak dilakukan restart swap sehingga setting PSWLINE masih menggunakan setting yang sebelumnya
		Transaksi outgoing tujuan himbara di ATM Merah Putih BRI timeout	Aplikasi	1. Perbaiki program HMBacq80.p di swap bri 8 di server outgoing MP agar tidak locking ketika pengecekan duplikat 2. Meng-up kan approval yang mati	1. Terdapat query yang locking ketika pengecekan transaksi duplikat, sehingga banyak approval yang mati. 2. Terjadi peningkatan transaksi awal bulan, maka semakin banyak transaksi yang timeout.
2	Web BRILink	Transaksi BRILINK mobile gagal	Aplikasi	1. Restart ActiveMQ 2. Menyesuaikan setting limit store usage dan temp usage menjadi 16 GB 3. menginvestigasi kemungkinan memory leak aplikasi	1. Scheduler ActiveMQ Berhenti dikarenakan setting limit store usage (100 GB) dan temp usage (50 GB) melebihi available space (16 GB) 2. Ada kemungkinan memory leak aplikasi
		Transaksi BRILINK mobile gagal	Host, Data Center, Operasional	1. Mengembalikan setting config temp usage limit dan store usage limit di aplikasi activemq. 2. Restart activemq.	Kesalahan pada setting limit temp storage di aplikasi activemq di server 172.18.108.44. Setting dilakukan pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018. Setting belum aktif karena belum di lakukan restart. Proses restart dilakukan sekitar pukul 00.00 pada tanggal 4 mei 2018.
3	SMS/Email Notifikasi	Email Notifikasi Terkirim 2x atau lebih	Aplikasi	1. men-stop background process pengiriman notifikasi yang sedang berjalan. 2. menjalankan kembali process untuk pengiriman email notif, dengan hanya 1 background process. 3. mengusulkan ke pengembang akan dilakukan enhancement aplikasi pengiriman notif sehingga hanya 1 instance process yang bisa berjalan dan pengiriman notif tidak double.	Terdapat 2 background process yang berjalan untuk pengiriman email notifikasi, dimana masing-masing process mengirimkan email notif
		SMS Notifikasi dan SMS OTP tidak terkirim	Host, Data Center, Operasional	Menjalankan ulang scheduler pengiriman SMS notifikasi dan OTP di server 172.21.56.40	Scheduler pengiriman SMS notifikasi dan OTP tidak berjalan dikarenakan server restart, sehingga menyebabkan SMS Notifikasi dan SMS notifikasi tidak terkirim. Penyebab server restart sedang dalam investigasi



Analisa Top 3 Complain Handling

No	Aplikasi	Jumlah Ticket	Jenis Problem	Kategori	Action	Root Cause
1	Token PLN	47	Token Tidak muncul	Pihak ke-3	Berkordinasi dengan divisi PPT terkait dengan banyaknya token tidak muncul pada saat pembelian pulsa PLN	Response dari pihak ke 3 lambat
2	LAS	46	Tidak bisa login LAS dengan keterangan 001	Aplikasi	Berkordinasi dengan Divisi PPT untuk investigasi dan perbaikan program	Terdapat kesalahan program dikarenakan response 001 adalah berhasil tetapi tidak bisa login LAS
			Pengajuan kredit tidak muncul di pemutus	Aplikasi	Divisi OPT berkordinasi dengan divisi PPT untuk menganalisa perkasus. Dikarenakan case ini mempunyai banya variasi. Sudah pernah dilakukan IPR tetapi masih sering muncul case seperti ini, solusi sementara dilakukan perbaikan data di database	error aplikasi ketika menyimpan urutan putusan kredit
3	Kartu ATM	37	Kartu ATM berubah menjadi CL dan tidak dapat di terbitkan kartu baru	Aplikasi	Berkordinasi dengan divisi PPT untuk perbaikan aplikasi agar nomor kartu yang status rekeningnya masih aktif tidak mengirim ke CAM	Brinets mengirimkan nomor kartu agar di lakukan Close kartu, namun nomor rekening tersebut masih aktif

Distribusi Problem berdasarkan komplain per Kantor Wilayah





Thank You

CURRENT ISSUES

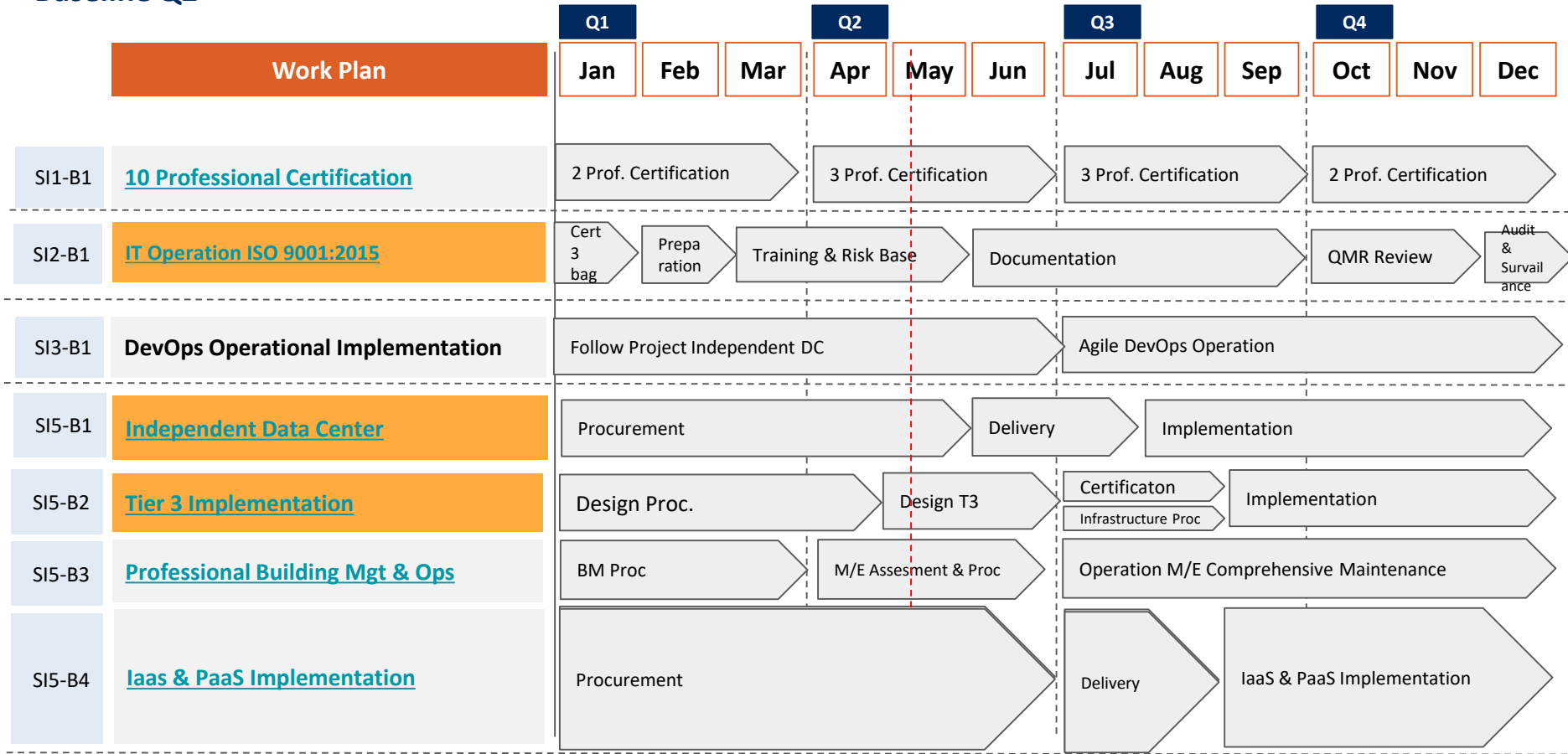
Kronologi Project IaaS PaaS

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

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



This Week

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



Notulen Pembahasan Update Posko 17 April 2018 (1)

Agenda Rapat:

1. Menindaklanjuti surat OJK No. SR 43 /PB.31/2018 Tanggal 12 April 2018
2. Progress tindak lanjut masalah kartu dan infrastrukturnya

No.	Pembahasan	Tindak Lanjut
1	a. Jumlah nasabah BRI dan Non BRI yang menggunakan ATM yang terindikasi dipasang alat skimmer sejak alat terpasang sampai dicabut pelaku	Mengacu pada insiden skimming di Kediri akan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi LCC akan menyurati divisi OPT untuk memberikan data kartu ATM Bank lain yang bertransaksi di 3 TID ATM BRI terindikasi skimming di Kediri 2. Divisi LCC akan menyurati divisi DEC untuk meminta rekanan CCTV 3 bulan terakhir di 66 TID ATM terindikasi skimming 3. Divisi DEC akan memastikan kembali terpasangnya alat skimming pada 66 TID ATM tersebut
	b. Detail data transaksi yang mengakibatkan peningkatan kerugian dari Rp 1.66 Miliar pada tanggal 13 Maret 2018 menjadi Rp 2.77 Miliar pada tanggal 28 Maret 2018	Rincian data akan dikirimkan Divisi LCC ke Divisi KPT atas insiden skimming di Kediri
2	Normalisasi ATM	<ol style="list-style-type: none"> a. Alat anti deep skimmer (ADS) telah diimplementasikan di 15 kanwil(94.27%) b. 1062 ATM telah dioperasikan 24 jam kembali. Sebanyak 4980 ATM masih dilakukan pembatasan jam operasional

Notulen Pembahasan Update Posko 17 April 2018 (2)

Agenda Rapat:

1. Menindaklanjuti surat OJK No. SR 43 /PB.31/2018 Tanggal 12 April 2018
2. Progress tindak lanjut masalah kartu dan infrastrukturnya

No.	Pembahasan	Tindak Lanjut
	Penyempurnaan Aplikasi Fraud Detection System (FDS)	<ol style="list-style-type: none">a. Terdapat 200 TID yang masih perlu diperbaiki data posisinyab. Red Flag di aplikasi FDS yang disebabkan oleh jarak transaksinya yang signifikan akan ditindaklanjuti aplikasi dengan menyampaikan notifikasi ke Divisi DEC
	Enkripsi ATM & EDC	<ol style="list-style-type: none">a. Sedang dilakukan piloting pengembangan enkripsi ATM versi 2b. 50 % EDC telah dilakukan injeksi enkripsi